

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À  
L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN LETTRES (COMMUNICATION SOCIALE)

PAR  
JESSICA RIOUX-TURCOTTE

LE SOUCI DE FIABILITÉ DE L'APPELANT AU 9-1-1 :  
DESCRIPTION ET FONCTIONS INTERACTIONNELLES  
DU MARQUAGE ÉPISTÉMIQUE

SEPTEMBRE 2016

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

« Avant, je croyais que les choses, comme les êtres, ne se révélaient  
que dans leur profondeur. En fait, tout se passe à la surface. »

— Dany Laferrière

## SOMMAIRE

Bien que le service téléphonique d'appels d'urgence (9-1-1) soit un service généralement connu de tous, peu de gens y ont recours de manière régulière. De ce fait, plusieurs personnes ont une connaissance partielle ou imaginée du déroulement de l'appel d'urgence et du cadre organisationnel dans lequel œuvre le répartiteur, ce qui peut générer certains conflits au cours de l'appel. Afin de mettre en évidence le rôle dans lequel l'appelant au 9-1-1 se met en scène, nous nous attardons à la manière dont il donne ses informations au répartiteur et, plus particulièrement, à sa production de marqueurs épistémiques. Nous poursuivons deux objectifs : 1) décrire la manière dont l'appelant au 9-1-1 utilise les marqueurs épistémiques qui lui permettent de moduler sa responsabilité énonciative, soit son engagement envers la fiabilité des informations qu'il donne au répartiteur, et 2) interpréter la présence de la modulation de la responsabilité énonciative dans l'interaction afin de faire apparaître la manière dont l'appelant au 9-1-1 conçoit son rôle. Pour ce faire, nous avons répertorié et analysé la présence des marqueurs épistémiques dans le discours d'appelants d'un corpus de 100 appels téléphoniques d'urgence obtenus grâce à un partenariat avec la Sûreté du Québec. En empruntant à l'analyse conversationnelle, à l'analyse gricéenne, à l'analyse goffmanienne des interactions et aux théories de l'énonciation, nous avons mis en place un modèle d'analyse permettant l'interprétation de la présence du marquage épistémique dans le discours de l'appelant au 9-1-1. Les résultats montrent que l'utilisation que l'appelant fait du marquage épistémique implique généralement une minimisation de sa responsabilité énonciative et donc un désengagement de sa part envers les informations que le répartiteur

lui demande. Seul le positionnement de l'appelant par rapport à l'événement (victime ou témoin et présent ou absent) semble influencer l'usage de ce marquage. Sur le plan interactionnel, la modulation de la responsabilité énonciative remplit trois fonctions dans l'appel d'urgence. Les marqueurs qui induisent un désengagement de la part de l'appelant (modalisateurs « incertain » et marqueurs d'évidentialité d'emprunt et d'inférence) sont mobilisés par ce dernier pour maintenir sa coopération à l'interaction en lui permettant, d'une part, de répondre aux questions pour lesquelles il n'a pas de réponses fiables et, d'autre part, de protéger sa face en minimisant sa responsabilité au sujet des informations dont il ne souhaite pas se porter garant. Quant aux marqueurs qui induisent un engagement de sa part (modalisateurs « certain » et marqueurs d'évidentialité de perception), l'appelant les mobilise souvent pour ajouter des détails relatifs au contexte ou à la gravité de l'événement, ce qui contribue à la construction de sa crédibilité. Cependant, les précisions que les marqueurs épistémiques indiquent semblent rarement prises en considération par le répartiteur. Ces résultats laissent alors entendre qu'appelant et répartiteur donnent une importance différente à certaines informations. Le souci de fiabilité de l'appelant manifesté par son usage des marqueurs épistémiques reflèterait ultimement son désir de ne pas être pris en défaut et d'être perçu comme compétent, fiable et crédible. Ces constats sont finalement brièvement mis en relation avec le travail du répartiteur.

## TABLE DES MATIERES

Sommaire .....	iii
Liste des tableaux .....	viii
Liste des figures .....	x
Remerciements .....	xi
<b>Chapitre 1 - Mise en contexte de l'étude</b> .....	<b>1</b>
1.1. Problématique .....	3
1.2. Objectifs .....	5
<b>Chapitre 2 - État de la question et cadre théorique</b> .....	<b>6</b>
2.1. État de la question .....	7
2.1.1. L'appel d'urgence en tant que genre de discours .....	7
2.1.2. Rôles interactionnels de l'appelant et du répartiteur .....	10
2.1.3. La formulation de la demande d'aide de l'appelant au 9-1-1 .....	11
2.1.3.1. Événements ambiants .....	11
2.1.3.2. Demande d'aide directe ou indirecte .....	12
2.1.3.3. Description .....	13
2.1.4. Le cadre interprétatif de l'appelant au 9-1-1 .....	15
2.2. Cadre théorique .....	18
2.2.1. Rendre compte de l'interaction et de la construction du sens .....	18
2.2.1.1. Analyse conversationnelle .....	18
2.2.1.1.1. Tour de parole .....	20
2.2.1.1.2. Structure de l'interaction .....	21
2.2.1.2. Analyse goffmanienne des interactions .....	24
2.2.1.2.1. Cadre .....	25
2.2.1.2.2. Protection des faces .....	27
2.2.1.3. Pragmatique gricéenne .....	28

2.2.2. Position du locuteur par rapport à son discours .....	31
2.2.3. Modèle d'analyse : interpréter les marqueurs épistémiques .....	32
2.2.3.1. Responsabilité énonciative .....	32
2.2.3.2. Marqueurs épistémiques .....	36
2.2.3.3. Modalisateurs épistémiques .....	38
2.2.3.4. Marqueurs d'évidentialité .....	41
2.2.3.5. Modèle d'analyse .....	44
2.3. Questions de recherche .....	50
<b>Chapitre 3 - Démarche méthodologique .....</b>	<b>53</b>
3.1. Corpus .....	55
3.2. Méthode d'analyse .....	58
3.2.1. Identification des modalisateurs .....	60
3.2.2. Identification des marqueurs d'évidentialité .....	69
3.3. Facteurs de variation .....	75
<b>Chapitre 4 - Description de l'usage du marquage épistémique .....</b>	<b>80</b>
4.1. Distribution du marquage épistémique .....	81
4.1.1. Modulation de la responsabilité énonciative .....	84
4.1.2. Combinaison des marqueurs .....	86
4.2. Variation du marquage selon quatre facteurs .....	91
4.2.1. Le type de service .....	91
4.2.2. Le type d'événement .....	95
4.2.3. Le type d'information .....	98
4.2.4. Le type d'appelant .....	103
<b>Chapitre 5 - Fonctions interactionnelles de la modulation de la responsabilité</b>	
<b>énonciative .....</b>	<b>110</b>
5.1. Les fonctions interactionnelles du désengagement .....	111
5.1.1. Coopérer à l'interaction .....	116
5.1.2. Protéger sa face .....	117

5.2. La fonction interactionnelle de l'engagement .....	118
5.2.1. Construire sa crédibilité .....	123
5.3. Rôle incarné par l'appelant .....	124
<b>Chapitre 6 - Conclusion</b> .....	128
6.1. Retour sur les résultats .....	129
6.2. Limites .....	132
6.3. Pistes de recherches futures .....	133
Références .....	136
Annexe .....	145
Conventions de transcription .....	146



## LISTE DES TABLEAUX

### Tableau

1	Constitution du corpus .....	56
2	Synthèse des caractéristiques nécessaires à l'identification des modalisateurs et comparaison avec d'autres types de marqueurs .....	67
3	Distribution des types de marqueurs épistémiques .....	83
4	Distribution des degrés de responsabilité énonciative et leur engagement .....	86
5	Distribution des combinaisons de marqueurs épistémiques .....	87
6	Distribution des combinaisons selon l'engagement exprimé .....	90
7	Distribution des tours de parole marqués selon le type de service .....	92
8	Distribution du marquage épistémique selon le type de service .....	93
9	Distribution des types de marqueurs selon le type de service .....	94
10	Distribution des tours de parole marqués selon le type d'événement .....	95
11	Distribution du marquage épistémique selon le type d'événement .....	97
12	Distribution des modalisateurs selon le type d'événement .....	98
13	Distribution des types d'informations qui font l'objet d'un marquage épistémique .....	100
14	Distribution du marquage épistémique selon le type d'information .....	101
15	Distribution des types de marqueurs selon le type d'information .....	101
16	Distribution des tours de parole marqués selon le type d'appelant .....	103
17	Distribution du marquage épistémique selon le type d'appelant .....	104
18	Distribution du marquage épistémique en fonction d'un appelant victime ou témoin .....	105
19	Distribution des types de marqueurs selon le type d'appelant .....	106

20	Distribution des types de marqueurs en fonction de la présence ou de l'absence de l'appelant lors de l'événement rapporté .....	107
----	---	-----

## LISTE DES FIGURES

### Figure

1	Degrés de responsabilité énonciative et l'engagement qu'ils expriment .....	35
2	Les catégories de marqueurs épistémiques .....	38
3	Les catégories de modalisateurs .....	40
4	Les catégories de marqueurs d'évidentialité .....	43
5	Modèle d'analyse des marqueurs épistémiques .....	50 et 85
6	Résumé des fonctions interactionnelles du marquage épistémique .....	124

## REMERCIEMENTS

Mes remerciements s'adressent d'abord à ma directrice de recherche, Marty Laforest, pour ses judicieux conseils, sa rigueur, sa générosité et ses nombreux encouragements. La confiance qu'elle m'a témoignée à de nombreuses reprises en m'intégrant à ses projets de recherche a fait de mon passage à la maîtrise une expérience agréable et enrichissante qui a fait naître en moi une passion pour la recherche. Je tiens aussi à souligner que, sans Mme Laforest et M. Michel St-Yves de la Sûreté du Québec, je n'aurais pu avoir accès au corpus d'appels d'urgence, je les en remercie.

Merci aux professeurs qui ont répondu à mes innombrables questions. Merci à M. Stéphane Perreault pour sa grande patience, sa rigueur et ses pistes de réflexion. Merci à Mme Geneviève Bernard Barbeau et à M. Jason Luckerhoff pour leur écoute. Merci à M. Raymond Corriveau pour ses commentaires sur mon devis de recherche ainsi qu'à Mme Synda Ben Affana et Mme Bernard Barbeau pour l'évaluation de ce mémoire.

Mon parcours à l'université m'a permis de rencontrer des collègues et des amis dont l'intelligence, l'écoute et la complicité ont contribué à la réalisation de cette recherche. Merci à Ann-Julie, Carol-Ann, Roxane, Vincent, Stéphanie, Maxime et Saray, pour les petits et grands services rendus.

Merci à ma famille et à mes amis, qui m'ont soutenue sans relâche. Merci à mes parents, Nathalie et Raymond, qui m'ont toujours encouragée à suivre mon instinct et à aller au bout de mes ambitions, un jour à la fois. Merci à Eden et Dérek de croire en moi comme je ne saurais le faire. Merci à Ariane pour son indéfectible amitié.

Finalement, merci à Frédéric. Merci de me faire croire que rien n'est impossible. Ta présence réconfortante, ton humour, ta patience et ton inébranlable confiance en moi ont grandement facilité la réalisation de ce travail. Je t'en suis énormément reconnaissante.

Cette recherche a bénéficié du soutien financier du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH), du Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC) ainsi que de la Fondation Marc Bourgie, je les en remercie.

## CHAPITRE 1

### MISE EN CONTEXTE DE L'ÉTUDE

Au Québec, lorsqu'un individu compose le 9-1-1, son appel aboutit dans un des 29 centres d'appels d'urgence 9-1-1 – CU 9-1-1 – (Agence 911, 2015). L'appel est alors pris en charge par un répartiteur<sup>1</sup> qui localisera l'appelant et déterminera les ressources à dépêcher (policiers, ambulanciers ou pompiers) avant de faire suivre l'appel au service concerné. L'appelant entre alors en communication avec un autre répartiteur, celui du service lié à l'événement rapporté par l'appelant. Par exemple, en attendant l'arrivée des secours, un répartiteur oeuvrant pour les services ambulanciers pourrait guider l'appelant dans l'exécution des manoeuvres de réanimation cardiorespiratoire auprès d'une personne inconsciente.

À titre indicatif, en 2012, les CU 9-1-1 du Québec ont reçu 2 450 098 appels (Ministère de la Sécurité publique, 2013) : 68 % d'entre eux concernaient directement les services policiers, 26 % les services ambulanciers et 6 % les services de sécurité incendie.

La majorité des gens savent que ce service téléphonique existe. Cependant, contrairement à l'appel téléphonique servant à commander une pizza ou à prendre un rendez-vous quelconque, l'appel d'urgence est un événement rare dans la vie d'un individu. En effet, si certaines personnes appellent régulièrement au 9-1-1 en raison de

---

<sup>1</sup> Pour uniformiser le texte, dans le cadre de ce travail, le terme répartiteur fera référence à toute personne avec qui l'appelant est susceptible d'interagir lorsqu'il appelle au 9-1-1, soit le « preneur d'appels » (agent dans les CU 9-1-1), le répartiteur médical d'urgence (agent lié aux services ambulanciers), le préposé aux télécommunications des services policiers ou le préposé aux télécommunications des services de sécurité incendie.

leur profession, comme c'est le cas par exemple d'une préposée aux bénéficiaires dans un centre d'hébergement et de soins longue durée, l'appel d'urgence reste généralement un événement exceptionnel dans la vie de plusieurs individus. On peut dire qu'une grande partie de la population n'a qu'une connaissance partielle ou imaginée (inspirée de la fiction) du déroulement réel de l'appel au 9-1-1. De ce fait, il est possible que l'appelant et le répartiteur aient une conception différente du service d'appel d'urgence, ce qui peut engendrer diverses difficultés communicationnelles (Tracy, 1997).

En effet, lorsqu'un appelant, qui ne demande qu'à recevoir l'assistance de tel ou tel service, ne saisit pas la pertinence et l'importance des nombreuses questions posées par le répartiteur, il arrive qu'il remette en question la compétence du répartiteur. Cela peut mener aux insultes et aux cris. Plus grave encore, à Dallas en 1984, ces troubles communicationnels ont retardé l'envoi d'une ambulance et entraîné la mort d'une personne (Whalen, Zimmerman et Whalen, 1988). Soulignons que ce genre de cas est rarissime. Cependant, il demeure important de s'intéresser à ces difficultés d'ordre communicationnel, qui sont présentes à divers degrés dans un certain nombre d'appels 9-1-1 (Laforest et Rioux-Turcotte, 2016) et, notamment, de comprendre la manière dont l'appelant conçoit son rôle dans son échange avec le répartiteur.

### **1.1. PROBLÉMATIQUE**

Considérant que, généralement, l'appelant au 9-1-1 est inexpérimenté puisque l'appel d'urgence est un événement rare et que, de ce fait, appelant et répartiteur puissent avoir une conception différente du service d'appel d'urgence, nous nous sommes

intéressée au discours de l'appelant au 9-1-1 en ayant pour objectif de mettre en lumière le rôle dans lequel il se met en scène dans le cadre de l'appel d'urgence. Pour ce faire, nous nous sommes concentrée sur la manière dont l'appelant interagit avec le répartiteur.

À la lecture de quelques appels, nous avons constaté que plusieurs appelants donnent des précisions relatives à la fiabilité des informations qu'ils fournissent au répartiteur, notamment leur degré de certitude (ex. : « *Je pense qu'ils sont partis en voiture, mais je peux me tromper* ») ou leur mode d'accès à l'information (ex. : « *J'ai vu les gars partir en courant* »), sans que ces précisions soient demandées par le répartiteur. Relevant d'un procédé discursif nommé le marquage épistémique (Dendale, 1991; Whalen et Zimmerman, 1990), ces précisions indiquent aussi la responsabilité qu'un locuteur est prêt à endosser en ce qui a trait à la fiabilité de ce qu'il énonce. Cette responsabilité, dite énonciative, peut être modulée lorsqu'un locuteur ne veut pas se porter garant d'une information en particulier. La modulation de cette responsabilité et l'importance que l'appelant donne à ces marqueurs épistémiques en les plaçant dans l'interaction nous sont apparues comme des indices relatifs à la manière dont l'appelant conçoit son rôle dans l'appel d'urgence.

Selon les principes de l'analyse conversationnelle (Sacks, 1995), que nous présenterons plus loin et à laquelle nous empruntons plusieurs éléments méthodologiques, les participants à une interaction, ici appelant et répartiteur, « se rendent mutuellement intelligibles le sens de leurs actions et la compréhension qu'ils ont de ce qui se passe » (de Fornel et Léon, 2000). Le sens attribué à une interaction par les participants dépend de leur connaissance des traits constitutifs de l'interaction dans laquelle ils sont engagés (de



Fornel et Léon, 2000). Puisque l'appelant au 9-1-1 n'a probablement pas la même connaissance de l'interaction que le répartiteur, la compréhension qu'il en a diffère probablement de celle de son interlocuteur. Nous souhaitons donc aborder la compréhension que l'appelant au 9-1-1 a de l'interaction à travers sa production de marqueurs épistémiques.

## **1.2. OBJECTIFS**

Nous poursuivrons deux objectifs : 1) décrire la manière dont l'appelant au 9-1-1 utilise les marqueurs épistémiques qui lui permettent de moduler sa responsabilité énonciative et 2) interpréter la présence de la modulation de la responsabilité énonciative dans l'interaction afin de faire apparaître la manière dont l'appelant au 9-1-1 conçoit son rôle. Cette réflexion sera construite à partir de certains travaux portant spécifiquement sur les appels d'urgence ainsi qu'à partir d'un cadre théorique empruntant à l'analyse conversationnelle, à l'analyse goffmanienne des interactions, à la pragmatique gricéenne et à l'énonciation. À partir de ces assises théoriques, nous proposerons notre propre modèle d'analyse qui nous permettra d'analyser la présence des marqueurs épistémiques dans le discours de l'appelant au 9-1-1.

## CHAPITRE 2

### ÉTAT DE LA QUESTION ET CADRE THÉORIQUE

## **2.1. ÉTAT DE LA QUESTION**

Plusieurs aspects de l'appel d'urgence ont déjà fait l'objet d'analyses d'un point de vue interactionnel, notamment au sujet de la collaboration entre répartiteurs (Grosjean, 2008). Cependant, notre état de la question sera centré sur les recherches qui sont liées à la problématique de cette étude. Nous nous concentrerons donc sur l'appel d'urgence en abordant ses caractéristiques en tant que genre de discours ainsi que les rôles interactionnels prédéfinis par ce dernier. Les travaux sur la demande d'aide seront ensuite résumés, en raison de l'importance de cette phase dans l'interaction. Nous aborderons finalement la problématique des cadres interprétatifs en contexte d'appel d'urgence.

### **2.1.1. L'APPEL D'URGENCE EN TANT QUE GENRE DE DISCOURS**

Plutôt que de référer à un ensemble de discours partageant des normes formelles, la notion de genre de discours repose davantage sur ce que des discours accomplissent et poursuivent comme objectifs communicationnels (Bathia, 1993 et 2002; Miller, 1984 et Orlikowski et Yates, 1994). Bathia (1993), qui a travaillé beaucoup sur les discours professionnels, insiste sur le fait que « [l'] ensemble d'objectifs communicationnels partagés façonne le genre et lui confère une structure interne » [traduction libre]<sup>2</sup> (p. 13). Chaque genre de discours est constitué d'un ensemble précis de caractéristiques qu'un autre genre ne possède pas. La manière dont un genre de discours s'incarne dans le quotidien prend la forme d'une routine conversationnelle qui est définie, reconnue et

---

<sup>2</sup> « This shared set of communicative purpose(s) shapes the genre and give it an internal structure. »

légitimée par les membres de la communauté qui pratique le genre en question (Bathia, 1993). Dans le cas qui nous intéresse, la finalité sociale du genre qu'est l'appel d'urgence consiste à déterminer l'assistance nécessaire et à venir en aide à un citoyen.

Comme le souligne Bathia (1993), un genre de discours peut comporter des sous-genres lorsque l'ensemble de ses caractéristiques, et, surtout, de ses buts communicationnels varient. L'appel d'urgence peut être qualifié de sous-genre de l'interaction de service (Ventola, 1987; Merritt, 1976) puisqu'il implique un usager de service institutionnel et un professionnel au travail. L'appel d'urgence est une interaction de service de type institutionnel plutôt que commercial, car son objectif ne correspond pas à l'achat ou à la vente d'un bien ou d'un service (Traverso, 2009). Son objectif correspond plutôt à l'offre d'un service. L'appel d'urgence implique donc un usager de service institutionnel, l'appelant, et un prestataire de service, le répartiteur.

L'appel d'urgence partage d'autres caractéristiques avec l'interaction de service, car c'est aussi une interaction :

- dissymétrique, puisqu'appelant et répartiteur y tiennent des rôles sociaux et interactionnels distincts;
- fondée sur l'alternance de questions et de réponses;
- qui suppose le recours à des séquences discursives complexes pouvant incorporer récit, description et/ou explication;
- dont le déroulement est au moins partiellement connu des interlocuteurs (Laforest, 2011, p. 39).

Cependant, l'appel d'urgence est une interaction institutionnelle de service particulière, car elle présente une forte accélération du déroulement de l'interaction due à l'urgence, un niveau d'émotivité souvent très élevé chez l'appelant, ainsi qu'un enjeu crucial,

relevant parfois de la vie même d'un individu (Laforest, 2011; Wakin et Zimmerman, 1999).

L'appel d'urgence se déroule essentiellement toujours selon la même structure conversationnelle. Zimmerman (1992), l'auteur ayant sûrement le plus écrit sur le sujet, a mis cette structure en évidence :

1. ouverture et identification
2. demande d'aide de l'appelant
3. période d'interrogation de la part du répartiteur
4. réponse du répartiteur à la demande d'aide de l'appelant
5. clôture [traduction libre]<sup>3</sup> (p. 41)<sup>4</sup>.

La structure de l'appel d'urgence se distingue aussi de celle de l'appel téléphonique quotidien par la réduction de la séquence d'ouverture (Whalen et Zimmerman, 1987). En ouvrant l'appel par une phrase telle que « 9-1-1 quelle est votre urgence? », le répartiteur positionne d'emblée son identité et oriente la suite de l'appel. La séquence d'ouverture en est ainsi réduite puisque, comme dans plusieurs appels de service, l'échange de salutations est escamoté.

L'ensemble des caractéristiques énumérées précédemment font de l'appel d'urgence un genre de discours unique, qui a intéressé plusieurs chercheurs. En nous attardant au discours et aux formes dans lesquelles il se manifeste, nous pouvons saisir les rôles interactionnels mobilisés dans l'appel d'urgence et la relation hiérarchique qui les unit.

---

<sup>3</sup> « 1. Opening/identification/acknowledgment, 2. request, 3. interrogative series, 4. response, 5. closing. »

<sup>4</sup> Zimmerman précise cependant que cette structure n'est pas un modèle statique, mais bien une ressource qui peut être modifiée, selon la nature de chaque appel.

### 2.1.2. RÔLES INTERACTIONNELS DE L'APPELANT ET DU RÉPARTITEUR

Les rôles d'appelant et de répartiteur sont différents et, comme tous les rôles interactionnels, ils se situent sur deux axes (Traverso, 2009). Le premier est l'axe horizontal, dit de proximité/distance (relationnelle et non géographique). Dans l'appel 9-1-1, appelant et répartiteur sont généralement très éloignés sur cet axe, car ils ne se connaissent pas. Le second axe est l'axe vertical, dit de pouvoir, sur lequel se situent les participants d'un point de vue de dominance. Sur cet axe, la relation est « plus ou moins égalitaire ou hiérarchisée » (Traverso, 2009, p. 18). La relation entre les participants de l'appel 9-1-1 est plutôt hiérarchisée, car le répartiteur a un plus grand pouvoir que l'appelant, soit celui d'orienter l'interaction, de la diriger en quelque sorte, et, ultimement, celui de décider quelle aide sera apportée à l'appelant.

Leppänen (2005) témoigne d'ailleurs de cette asymétrie des rôles dans des appels faits à un centre d'appels de soins primaires suédois<sup>5</sup> en analysant la présence de marques de prudence [traduction libre]<sup>6</sup> (p. 183) dans le discours de l'appelant. Par exemple, les marques en italique dans « *je crois* avoir x » et « j'ai *probablement* y » affaiblissent les revendications épistémiques de l'autodiagnostic posé par l'appelant et le placeraient dans une position interactionnelle inférieure par rapport à l'infirmière à l'autre bout du fil. Cela rejoint le rapport d'éloignement sur l'axe de pouvoir présenté précédemment. L'appelant n'a ni le savoir ni l'autorité nécessaires pour poser un diagnostic. De ce fait, son problème

---

<sup>5</sup> Il s'agit de la première étape franchie par un citoyen suédois lorsqu'un besoin d'expertise médicale se fait sentir.

<sup>6</sup> « forms of cautiousness »

est présenté comme un fait incertain, ce qui ne menace pas le rôle de l'infirmière à l'autre bout du fil, qui consiste à guider l'appelant en fonction des symptômes décrits.

Le travail de Leppänen (2005), en plus de rendre compte de l'asymétrie des rôles interactionnels, décrit la manière dont l'appelant présente son problème au répartiteur dans la phase de la demande d'aide. Cette phase, qui correspond souvent au plus long tour de parole de l'appelant, a fait l'objet de plusieurs travaux qui mettent en évidence les formes dans lesquelles se manifeste la demande d'aide.

### **2.1.3. LA FORMULATION DE LA DEMANDE D'AIDE DE L'APPELANT AU 9-1-1**

La demande d'aide de l'appelant peut prendre plusieurs formes. Whalen et Zimmerman (1987) en ont cerné trois : les événements ambiants, la demande d'aide (directe ou indirecte) et la description.

#### **2.1.3.1. Événements ambiants**

D'abord, la demande d'aide peut se manifester au répartiteur par un simple cri, une alarme de feu, voire un silence. C'est ce que Whalen et Zimmerman (1987) appellent les événements ambiants [traduction libre]<sup>7</sup> (p. 178). Malgré l'absence d'engagement conversationnel direct entre appelant et répartiteur, Whalen et Zimmerman considèrent les sons comme des indicateurs implicites de la demande d'aide. Puisque cette forme ne relève pas directement du discours, elle nous intéresse moins dans le cadre de ce travail.

---

<sup>7</sup> « ambient events »

### 2.1.3.2. Demande d'aide directe ou indirecte

La demande d'aide (directe ou indirecte) consiste plutôt à demander l'assistance d'une ressource particulière. La demande d'aide directe se manifeste sous une forme impérative : « Envoyez la police tout de suite! ». La demande indirecte se présente plutôt sous une forme interrogative : « Pourriez-vous envoyer la police? ».

La demande d'aide a fait l'objet d'une analyse plus pointue par Drew et Walker (2010), qui se sont attardés à la variation de la forme de la demande d'aide et à la signification de cette variation. Selon ces auteurs, la manière dont l'appelant formule sa demande d'aide révèle l'évaluation que ce dernier fait de son droit à l'assistance (« entitlement ») et sa connaissance des risques pouvant mener au rejet de sa demande (« contingency »). Par exemple, lorsqu'un appelant formule sa demande avec un verbe modal comme dans cet exemple : « *Pouvez-vous* envoyer la police... » [traduction libre]<sup>8</sup> (p. 100), la demande suppose que l'appelant tienne pour acquis son droit à l'assistance (« high entitlement ») et qu'il estime que sa demande n'est pas, ou peu, menacée par quelque obstacle (« low contingency »). Si l'appelant formule sa demande avec une forme conditionnelle comme dans cet exemple : « Je me demande *si vous pourriez* envoyer la police... » [traduction libre]<sup>9</sup> (p. 100), la demande révèle une faible revendication de la part de l'appelant de son droit à l'assistance (« low entitlement ») et qu'il est conscient des risques pouvant mener au rejet de sa demande (« high contingency »). La forme de la

---

<sup>8</sup> « Could you send ...»

<sup>9</sup> « I wonder if you could ...»



demande d'aide révèle donc la confiance de l'appelant au sujet de caractère plus ou moins grave et urgent de sa demande.

#### **2.1.3.3. Description**

L'appelant peut aussi manifester sa demande d'aide en donnant une description de l'événement problématique, par exemple : « Je viens d'avoir un accident de voiture ». Sans être explicite, cet énoncé, dans le contexte de l'appel d'urgence, sous-entend une demande d'assistance. Cette forme permet d'effectuer une demande d'aide et de donner des informations nécessaires (du moins une partie) au répartiteur pour qu'il puisse déterminer la nature des ressources à dépêcher.

La demande d'aide sous forme de description aurait une incidence sur le déroulement de l'interaction. Plus précisément, « la description initiale de l'événement par l'appelant détermine, en partie, la réaction du représentant du service d'urgence et une éventuelle négociation de “la nature” de l'événement » (Laforest, 2013, p. 61). Autrement dit, si l'appelant fournit une description de l'événement qui ne permet pas au répartiteur de déterminer la nécessité et la nature de l'assistance nécessaire (policiers, ambulanciers ou pompiers), le répartiteur reviendra sur ladite description afin d'obtenir d'autres renseignements. À ce moment, l'appelant et le répartiteur entrent dans une phase de négociation de la nature de l'événement, et ce, jusqu'au moment où le répartiteur est satisfait de la désignation de l'événement problématique et enchaîne sur la série interrogatoire.

Lorsque l'appelant effectue sa demande d'aide sous la forme d'une description, il peut mobiliser différents procédés linguistiques pour faire valoir la fiabilité des

informations qu'il donne au répartiteur. Par exemple, certains appelants, lorsqu'ils décrivent l'événement, se positionnent dans la chronologie de l'événement, par exemple « j'étais en train de faire x, quand y » (« y » étant l'événement problématique). Ce procédé, décrit par Bergmann (1994) à partir d'un corpus d'appels faits à un centre de sécurité incendie, relève d'une stratégie d'authentification de la part de l'appelant. En présentant une information au moyen de ce format, l'appelant ancre l'événement dans l'espace et le temps. L'appelant, en mobilisant cette stratégie, manifesterait un souci d'authenticité qui vient soutenir la crédibilité de son discours.

Cette stratégie d'authentification rejoint le même objectif qu'un autre procédé discursif décrit par Whalen et Zimmerman (1990), soit le marquage de l'épistémologie pratique. Ce marquage se manifeste lorsque l'appelant indique la fiabilité de son savoir, en évaluant le degré de certitude d'une information (ex. : « *Je pense que x* » indique l'incertitude) ou en indiquant le mode d'accès à cette information (ex. : « *J'ai vu x* » indique que x a été perçu par les sens de l'appelant). Ce marquage, qui est au coeur de notre travail, a la même portée que la stratégie d'authentification de Bergmann (1994). Les deux procédés permettent à l'appelant de préciser la fiabilité de son savoir. La demande d'aide sous forme de description laisse place à ce genre marquage discursif, car elle se manifeste souvent par une longue prise de parole.

Il ressort des travaux cités précédemment que la phase de demande d'aide se manifeste selon trois formats variables : les événements ambiants, la demande d'aide directe ou indirecte et la description. La forme dans laquelle cette demande d'aide se présente peut nous informer sur la manière dont l'appelant conçoit son rôle. Par exemple,

un appelant qui formule sa demande d'aide en réclamant directement l'assistance des policiers à un endroit précis, sans décrire l'événement problématique, ne voit pas la pertinence de dresser un portrait exhaustif de l'événement. Dans cette situation, l'appelant serait interrogé par le répartiteur au sujet de l'événement afin d'évaluer si, effectivement, l'assistance des policiers est nécessaire. L'analyse du discours de l'appelant peut donc mettre en évidence le rôle dans lequel il se met en scène et celui qu'il attribue au répartiteur. Bon nombre de travaux ont été consacrés à cette dimension importante de l'appel.

#### **2.1.4. LE CADRE INTERPRÉTATIF DE L'APPELANT AU 9-1-1**

Rappelons que le rôle interactionnel attendu de l'appelant consiste à fournir les informations adéquates à l'identification des ressources nécessaires et que celui du répartiteur consiste à déterminer ces ressources et à les dépêcher. Lorsque le comportement des participants ne correspond pas aux rôles attendus, il arrive que ces comportements n'évoluent pas de manière synchronique, c'est-à-dire que les actions des interactants n'évoluent plus en même temps. Nous résumons l'appel d'urgence présenté par Fele (2006), où un appelant signale la blessure d'un collègue dont il n'est pas directement témoin. L'appelant ne peut donner au répartiteur les informations sur la condition de l'individu blessé, car il n'est pas en présence de ce dernier. Le répartiteur insiste et somme l'appelant de lui fournir plus d'informations sur la condition de l'individu blessé. L'appelant, qui s'impatiente, remet en question la compétence du répartiteur. L'appel stagne, car il n'y a plus cet « alignement naturel réciproque des rôles qui permet à l'appel d'évoluer en synchronie » (Fele, 2006, p. 44). Cette incompréhension de l'appelant

au sujet de l'importance de la description de l'événement peut relever d'une interprétation erronée de ce qu'est le service d'appel d'urgence et du déroulement d'un appel. Autrement dit, l'appelant peut parfois se situer dans un cadre interprétatif différent de celui du répartiteur et donc attribuer plus ou moins d'importance à certains éléments de l'interaction.

D'ailleurs, Vaajala, Arminen et de Rycker (2013), qui ont travaillé sur un corpus d'appels d'urgence finlandais, ont remarqué que certains appelants donnent plusieurs détails de manière narrative et descriptive dont le répartiteur ne tient pas compte. Les auteurs associent ces précisions superflues au fait que l'appelant tente de légitimer sa demande d'aide. Certains appelants auraient alors une conception erronée des informations recherchées par le répartiteur, car ce dernier ne tient compte que des informations qui lui permettent de déterminer la gravité de l'urgence et la nature des secours à dépêcher, ce que l'appelant ne semble pas toujours saisir.

Les cadres interprétatifs, qui permettent de donner du sens à une situation, peuvent varier d'une situation à l'autre et parfois même d'un appelant à l'autre, et ce, même si tous deux (l'appelant et le répartiteur) se situent dans la même situation de communication (Tracy, 1997). L'analyse des interactions permet de voir qu'il n'y a pas toujours adéquation entre le cadre interprétatif de l'appelant et celui du répartiteur (Tracy, 1997). Tracy souligne que parfois l'appelant, par son discours, se positionne dans un cadre de service à la clientèle, où le client est supposément roi. Par exemple, un appelant peut commander une ambulance de la même manière qu'il commande une pizza et s'attendre à ce qu'on lui « livre » l'ambulance sur-le-champ. De son côté, le répartiteur se positionne

plutôt dans un cadre de service public, où le bénéficiaire n'a pas tous les droits, et surtout pas celui d'ordonner l'envoi d'une ressource quelconque. Même si les deux locuteurs appartiennent à une même communauté, les cadres interprétatifs dans lesquels ils se positionnent peuvent diverger.

Cette négociation de l'interprétation de l'interaction a aussi été examinée par Laforest (2011), qui s'est intéressée à la présence du marquage de l'épistémologie pratique (expression du degré de certitude et du mode d'accès à l'information - Whalen et Zimmerman, 1990) dans le discours de l'appelant au 9-1-1, qui a été brièvement présenté dans la section précédente (2.1.3.3.). Selon Laforest (2011), ce marquage serait un indice de la représentation que l'appelant se fait du service d'appel d'urgence. En produisant des marqueurs épistémiques, l'appelant fournit spontanément des éléments concernant l'évaluation de la fiabilité de son savoir sans que le répartiteur les lui ait demandés. Ces marques suggèrent que l'appelant appréhende les questions d'un policier, comme s'il se situait dans le cadre d'un interrogatoire (Laforest, 2011). Laforest soutient l'hypothèse que l'appelant, faute de repères interactionnels en raison de sa connaissance partielle ou imaginée de l'appel d'urgence, associerait le répartiteur aux représentants des forces de l'ordre.

C'est en nous fondant sur ces travaux que nous souhaitons approfondir l'analyse du rôle dans lequel l'appelant se met en scène, et ce, en s'attardant à des marqueurs discursifs qui permettent à l'appelant de moduler son engagement au sujet des informations qu'il donne au répartiteur.

## **2.2. CADRE THÉORIQUE**

Ce travail consiste d'abord en l'analyse de marqueurs discursifs et plus particulièrement en l'analyse de marqueurs épistémiques présents dans le discours de l'appelant au 9-1-1. Les marqueurs seront analysés non pas dans une perspective sémantique ou grammaticale, mais plutôt dans une perspective pragmatique, en considérant ces éléments de discours comme le produit d'actions langagières accomplies dans un contexte de communication précis. Autrement dit, nous nous intéressons davantage à ce que permet d'accomplir le langage qu'aux formes dans lesquelles il se manifeste. Ce travail, qui relève d'une analyse sociopragmatique du discours, est basé sur deux axes : le premier étant celui de l'interaction et de la construction du sens et le deuxième étant celui de la position du locuteur par rapport à son discours. À partir de ces assises théoriques, nous proposerons un modèle d'analyse qui permet d'interpréter l'usage des marqueurs épistémiques.

### **2.2.1. RENDRE COMPTE DE L'INTERACTION ET DE LA CONSTRUCTION DU SENS**

Puisque nous nous intéressons à la manière dont l'appelant conçoit son rôle dans le cadre de l'appel d'urgence et à la manière dont il coopère à l'interaction en répondant aux questions du répartiteur, nous empruntons plusieurs concepts issus de l'analyse conversationnelle, de l'analyse goffmanienne des interactions et de la pragmatique gricéenne.

#### **2.2.1.1. Analyse conversationnelle**

Notre étude s'inspire globalement de l'ethnométhodologie (Garfinkel, 2007), un courant sociologique apparu dans la deuxième moitié du XX<sup>e</sup> siècle, qui accorde « aux

activités les plus communes de la vie quotidienne l'attention habituellement accordée aux événements extraordinaires » (Garfinkel, 2007, p. 51). L'échange de parole, qui est au coeur de notre étude, y est considéré comme étant « la base de la construction interactive du monde social » (Bruxelles, 2002, p. 236) et son analyse permet de mettre en évidence des implicites communicationnels tenus pour acquis. Ce monde social est abordé comme étant une « construction incessante et interactive, lisible dans les procédures mises en œuvre par les partenaires sociaux dans leurs activités quotidiennes » (Bruxelles, 2002, p. 236).

Puisque la parole est au coeur de notre étude, nous empruntons plus particulièrement à l'analyse conversationnelle, un courant ethnométhodologique plus près de la linguistique issu des travaux du sociologue Harvey Sacks et de ses collègues Emmanuel A. Schegloff et Gail Jefferson (Sacks, 1995; Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974; Schegloff, 1979; Schegloff et Sacks, 1973). Deux postulats méthodologiques définissent l'analyse conversationnelle (Traverso, 2002), auxquels nous adhérons : 1) l'analyse est essentiellement inductive et basée sur des transcriptions d'enregistrement d'interactions naturelles (non produites par ou pour le chercheur) et 2) la séquentialisation des tours de parole occupe une place importante dans l'analyse, c'est-à-dire que le tour de parole constitue ici une unité d'analyse. Le fait de séquentialiser les tours de parole relève d'un choix méthodologique, qui permettra de distinguer les contributions conversationnelles de l'appelant et du répartiteur lors de l'identification des marqueurs

épistémiques et de relever les combinaisons de ces marqueurs. Il est donc nécessaire de définir le tour de parole.

#### **2.2.1.1.1. Tour de parole**

Le tour de parole est une unité externe de la conversation, c'est-à-dire une unité de surface, liée au déroulement temporel de l'interaction, par opposition à l'intervention que nous définirons plus loin. Cette unité n'a donc pas de dimension fonctionnelle. Le tour correspond à l'émission vocale du locuteur, c'est-à-dire qu'il commence par la prise de parole d'un participant à la conversation et se termine au moment où un autre participant commence à parler (Laforest, 1992). Il faut spécifier que toute émission vocale n'est pas systématiquement considérée comme un tour de parole. Seules les émissions vocales se positionnant sur le « main channel », c'est-à-dire qui participent à « la progression thématique, discursive et/ou informative du discours oral » (Laforest, 1992, p. 97), sont considérées comme des tours de parole « pleins » (Traverso, 2009). Les émissions vocales se situant sur le « back channel », qui contribuent à « la progression interactive du discours, par lequel se fait la gestion de la parole entre les interlocuteurs dans une situation donnée de communication » (Laforest, 1992, p. 97), ne sont pas des tours de parole pleins, mais plutôt des « régulateurs » ou « signaux back-channel » (Traverso, 2009; Yngve, 1970). Il s'agit de signes d'écoute, d'attention et d'engagement dans l'interaction (ex. « humhum » et « ok »), qui ont pour caractéristiques d'être faiblement articulés et supprimables sans que cela influence le déroulement de la conversation. Donc, si une



émission vocale peut être supprimée et est faiblement articulée, il s'agit d'un signal back-channel et à ce titre, elle n'est pas comptabilisée comme un véritable tour de parole.

#### **2.2.1.1.2. Structure de l'interaction**

La véritable structure de l'interaction est sous-jacente à la succession des tours de parole. Elle a été mise en évidence par Roulet, Filliettaz, Grobet et Burger (2001), avec le modèle dit hiérarchique du discours. Dans ce modèle, tout discours, toute conversation est segmentable en unités structurelles de plus en plus petites (Kerbrat-Orecchioni, 1990; Roulet, Filliettaz, Grobet et Burger, 2001; Traverso, 2009).

- Unités dialogales (deux locuteurs ou plus)

#### Interaction

L'interaction est la plus grande unité dialogale et correspond au moment qui s'étend entre la mise en contact et la séparation des locuteurs. Dans notre analyse, il s'agit de l'enregistrement d'un l'appel 9-1-1 dans son entièreté.

#### Séquence

La séquence correspond au premier niveau de segmentation de l'interaction. Une séquence est constituée d'un ou plusieurs échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique ou pragmatique (Kerbrat-Orecchioni, 1990). Cette unité est moins pertinente dans notre analyse, car elle correspond parfois à une grande partie de l'interaction étant donné qu'un appel d'urgence contient des échanges généralement reliés par un fort degré de cohérence sémantique et pragmatique.

### Échange

L'échange est la plus petite unité dialogale et il est constitué d'un minimum de deux interventions produites par deux locuteurs différents. L'échange peut contenir jusqu'à quatre interventions, ce qui est plutôt rare. Les interventions composant l'échange sont généralement adjacentes. Une paire d'interventions est dite adjacente lorsqu'elle présente ces caractéristiques (Ghiglione et Trognon, 1993) :

- Il y a deux productions (interventions).
- Ces productions émanent de locuteurs différents.
- Ces productions sont immédiatement contiguës.
- Une relation d'ordre structure la paire (ex. question/réponse, pas l'inverse).
- Le premier élément de la paire appelle le deuxième (implicativité séquentielle).

L'implicativité séquentielle fait référence à la notion de dépendance conditionnelle (Schegloff et Sacks, 1973), qui se résume par le fait que lorsque la première intervention est produite par un locuteur x, l'intervention suivante de l'autre locuteur est prévisible. Par exemple, si la première intervention est une question, il y a de fortes chances que la deuxième soit une réponse.

Roulet (1981) souligne que Goffman (1973) distingue deux formes d'échange : confirmatif et réparateur. L'échange confirmatif vise « à entretenir ou à confirmer une relation établie » (Roulet, 1981, p. 8), par exemple l'échange de salutations. L'échange réparateur quant à lui permet de « neutraliser la menace potentielle de la face [Goffman, 1974] d'un interlocuteur » (Roulet, 1981, p. 8). Nous définirons la notion de face ultérieurement.

- Unités monologiques (un seul locuteur)

### Intervention

L'intervention est la plus grande unité monologique. Contrairement au tour de parole, qui est une unité externe de la conversation liée au déroulement temporel de celle-ci, l'intervention est une unité interne liée à la progression thématique et à la cohérence interne de la conversation. Un tour de parole peut contenir une ou plusieurs interventions. L'intervention correspond à « la contribution d'un locuteur particulier à un échange particulier » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 225) et peut correspondre à l'un de ces quatre types (Traverso, 2009) :

Initiative : L'intervention ouvre un échange.

Ex. un locuteur A dit : « Quelle est la date d'aujourd'hui? »

Réactive : L'intervention enchaîne sur l'intervention précédente.

Ex. un locuteur B dit : « Nous sommes le 12 mai. »

Évaluatrice : L'intervention évalue l'intervention réactive précédente.

Ex. un locuteur A dit : « Merci beaucoup. »

Minimisatrice : L'intervention minimise l'intervention réactive accomplie.

(Ce type d'intervention est plutôt rare selon Goffman, 1973.)

Ex. un locuteur B dit : « Ce n'est rien. »

### Acte de langage

Finalement, l'acte de langage, la plus petite unité monologique, est issu des travaux d'Austin (1962) et de Searle (1969). Il correspond aux actions qu'un locuteur peut accomplir à l'aide du langage, par exemple promettre ou déclarer quelque chose, afin

d'agir sur autrui. Roulet, Fillietaz, Grobet et Burger (2001) définissent l'acte de langage en insistant sur l'importance d'analyser les actes dans leur contexte conversationnel, puisque hors contexte, les mots qui permettent d'accomplir un acte peuvent prendre un sens complètement différent.

L'importance que l'analyse conversationnelle donne aux fonctions organisatrices et actionnelles de la conversation rappelle les travaux de Goffman (1974 et 1991) menés à la même époque et auxquels nous empruntons aussi plusieurs concepts.

#### **2.2.1.2. Analyse goffmanienne des interactions**

Erving Goffman, célèbre sociologue canadien, est à l'origine de plusieurs travaux dont nous ne pouvons discuter longuement dans le cadre de ce mémoire. Ces travaux sont associés à la microsociologie et, plus particulièrement, à l'interactionnisme symbolique, où la signification que les individus en interaction attribuent à leurs gestes est centrale. Nous empruntons à Goffman sa conception de l'interaction et certains concepts permettant de l'analyser. L'interaction est définie par Goffman comme étant « à peu près l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres » (1973, p. 23) et se produisant « en une occasion quelconque quand les membres d'un ensemble donné se trouvent en présence continue les uns des autres » (1973, p. 23). Cette définition, comme l'indique Traverso (2002), souligne l'importance des processus d'influences mutuelles mis en oeuvre par les interactants (participants à l'échange communicatifs) et positionne ces processus dans un lieu « où s'exercent [un] jeu d'actions et de réactions » (p. 319). Même si les participants ne se trouvent pas dans le même lieu physique, l'appel d'urgence est de toute évidence

une interaction, car les participants sont quand même en présence auditive les uns des autres et, de ce fait, l'influence mutuelle est observable dans leurs discours.

Selon la célèbre métaphore théâtrale de Goffman (1973), toute interaction appelle la mise en scène de différents rôles, incarnés par les participants. Les participants incarnent les rôles qu'ils croient adéquats dans la situation de communication dans laquelle ils prennent place, afin d'ultimement faire bonne figure. C'est dans cette mise en scène que s'opèrent les processus d'influences mutuelles, afin que chaque participant remplisse son rôle sans se faire heurter et sans heurter autrui. L'analyse des interactions donne une grande importance aux fonctions organisationnelles des rôles des locuteurs et aux cadres interprétatifs qui régissent les interactions. Puisque nous nous intéressons au rôle que l'appelant croit adéquat dans le cadre de l'appel d'urgence, le recours à ces concepts est tout désigné.

#### **2.2.1.2.1. Cadre**

La notion goffmanienne de cadre nous permettra de mettre en lumière la situation de communication dans laquelle l'appelant croit se trouver. En s'intéressant aux principes d'organisation qui structurent l'expérience, Goffman (1991) a défini le cadre comme l'ensemble des éléments qui permettent aux interlocuteurs de reconnaître une situation et d'ajuster leur comportement en fonction de cette situation. Toute culture serait constituée d'un ensemble de cadres primaires, soit des cadres qui permettent à un individu, dans une situation donnée, de donner du sens aux éléments qui composent ladite situation et qui, autrement, auraient été dénués de sens (Goffman, 1991). Les cadres primaires se divisent en deux catégories; ils sont soit naturels, soit sociaux. Les cadres naturels ne sont ni

orientés ni provoqués par aucune conscience et, pour ces raisons, ils ne s'appliquent pas aux appels 9-1-1. Ce sont les cadres sociaux, animés par une volonté ou un objectif (Goffman, 1991), qui définissent le mieux l'appel 9-1-1. Il s'agit de cadres dans lesquels l'action est guidée par un agent (un être humain). Cet agent, qui poursuit un objectif, exerce un contrôle continu sur l'interaction afin que celle-ci ne soit pas bloquée ou déviée (Goffman, 1991).

L'objectif de l'appel d'urgence est de dépêcher l'aide nécessaire auprès de l'appelant ou d'un individu en danger. Cet objectif ne peut être atteint que si le répartiteur réussit à obtenir certaines informations. De ce fait, si l'appelant ne répond pas ou ne répond pas adéquatement aux questions du répartiteur, ce dernier continuera à le questionner afin de pouvoir atteindre l'objectif de l'interaction. Le répartiteur doit suivre un « organizational agenda » (Houtkoop, Jansen et Walstock, 2005, p. 72), c'est-à-dire un programme antérieur et externe à l'interaction, une « marche à suivre ». Les questions que pose le répartiteur ainsi que son comportement sont prédéterminés et nécessaires au déroulement de l'interaction. Cette marche à suivre est un élément du cadre de l'appel 9-1-1 reconnu par le répartiteur et partiellement connu de l'appelant.

Cependant, les cadres sociaux ne sont pas explicites ou ne le sont que très rarement. Un individu acquiert la connaissance d'un cadre par l'expérience ou par l'observation d'interactions réelles. Par exemple, lorsqu'un individu va à l'épicerie, il s'attend à un certain déroulement de l'interaction avec la caissière ou le caissier : ouverture (bonjour), demandes quelconques (ex. cartes de points et sacs réutilisables), paiement, remerciements, clôture (au revoir). Cette connaissance du déroulement de l'interaction

s'apprend en allant quelques fois à l'épicerie. La problématique de notre étude repose sur le fait que l'appel 9-1-1 est un genre d'appel qui se présente rarement dans le quotidien. Le cadre social de l'appel 9-1-1 ne peut donc être appris par l'expérience. Nous supposons alors que, faute de repères, le locuteur se réfère à une conception partielle ou imaginée (cinéma, littérature, téléseries) de l'appel 9-1-1. La façon dont l'appelant livre ses informations au répartiteur pourrait donc être influencée par une conception de l'appel erronée ou du moins sensiblement différente de celle du répartiteur.

#### **2.2.1.2.2. Protection des faces**

Cette conception éventuellement divergente de l'appel 9-1-1 et les possibles conflits qu'elle peut générer nous amènent vers la protection des faces. La face est définie comme étant « la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier » (Goffman, 1974, p. 9). Autrement dit, la face est l'image qu'un locuteur revendique lorsqu'il entre dans une situation de communication donnée. Pour éviter l'altération de cette image, les participants à l'interaction usent de différentes stratégies, dites de figuration (« face work »), définies par Goffman comme « tout ce qu'entreprend une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne (y compris à elle-même) » (Goffman, 1974, p. 15). Brown et Levinson (1987) ont retravaillé le concept de face dans le cadre d'une célèbre étude de la politesse. Ils distinguent la face positive, appelée simplement « face » par Goffman, qui correspond à l'image de soi revendiquée lors d'une interaction donnée et au besoin de reconnaissance d'autrui (Traverso, 2009), et la face négative, appelée « territoire » par Goffman, qui correspond à « l'espace personnel

à l'intérieur duquel les individus ont le droit d'agir sans avoir de compte à rendre (territoire est donc à entendre aux sens corporel, matériel, spatial, temporel, cognitif ou affectif du terme) » (Traverso, 2009, p. 51).

La modulation de la responsabilité énonciative (variation de l'engagement d'un locuteur en ce qui a trait à la fiabilité de ce qu'il énonce) opérée par les marqueurs épistémiques, qui sera présentée plus loin, est un bon exemple de travail de figuration (« face work ») de la part de l'appelant, car elle lui permet de protéger sa face lorsqu'il n'a d'autre choix que de donner une information peu fiable au répartiteur.

Chaque locuteur, généralement, tente de remplir adéquatement son rôle, afin de ne pas perdre la face ou de ne pas faire perdre la face à son interlocuteur. Comme nous l'avons dit précédemment, le rôle joué par l'appelant et le cadre dans lequel il met en scène ce rôle ne sont toutefois pas explicites. Afin de mettre en évidence la manière dont l'appelant conçoit son rôle, nous nous attarderons aux éléments implicites de l'interaction en mobilisant le principe de coopération de Grice (1979).

### **2.2.1.3. Pragmatique gricéenne**

L'analyse des interactions est issue de divers champs disciplinaires, dont celui de la sociologie, mais aussi de ceux des sciences du langage et de la pragmatique. Le domaine de la pragmatique est celui de l'étude de « tout ce qui, dans le sens d'un énoncé, tient à la situation dans laquelle l'énoncé est employé, et non à la seule structure linguistique de la phrase utilisée » (Ducrot et Shaeffer, 1995, p. 111). Les concepts pragmatiques qui sont mobilisés dans le cadre de notre étude ont été élaborés dans la deuxième moitié du XX<sup>e</sup> siècle par le philosophe du langage H. Paul Grice, qui s'est intéressé aux implicites



conversationnels. Autrement dit, Grice s'est penché non pas sur la signification de la phrase, mais bien sur ce qu'elle communique implicitement dans le contexte de communication dans lequel elle apparaît. Dans *Logique et conversation* (1979), il aborde la communication en s'intéressant aux intentions du locuteur (par exemple, dans certaines circonstances, un locuteur peut demander implicitement à son interlocuteur de fermer la fenêtre en disant « Il fait froid ici! ») et à l'interprétation que l'interlocuteur fait de cette communication. Grice avance que tout humain voulant participer à la communication se conformera à un principe dit de coopération.

Selon Grice, lors de toutes conversations en personne, le locuteur respecte le principe de coopération, ainsi défini : « que votre contribution conversationnelle corresponde à ce qui est exigé de vous, au stade atteint par celle-ci, par le but ou la direction acceptés de l'échange parlé dans lequel vous êtes engagé » (1979, p. 61). Ce principe peut être explicité à l'aide de quatre maximes qui, plutôt que de constituer un outil de formulation ou d'encodage de messages, sont conçues « pour rendre compte des processus de décodage » (Kerbrat-Orecchioni, 2002, p. 368) des implicites. En analysant la manière dont l'appelant décrit l'événement problématique et répond aux questions du répartiteur dans le cadre de l'appel 9-1-1, nous mobiliserons donc le principe de coopération de Grice (1979) duquel relèvent les maximes de quantité, de relation, de modalité et de qualité, qui nous intéresse plus particulièrement.

Quantité : La contribution<sup>10</sup> est censée ne contenir que l'information nécessaire, ni plus ni moins.

---

<sup>10</sup> La contribution dont parlent les maximes est d'ordre conversationnel.

- Relation : La contribution est considérée comme pertinente dans la situation de communication dans laquelle elle apparaît.
- Modalité : La contribution est censée être brève et méthodique, plutôt qu'ambiguë et obscure.
- Qualité : La contribution est considérée comme véridique.

Puisque l'appel d'urgence repose sur un besoin de l'appelant, celui-ci tentera de coopérer du mieux qu'il peut afin d'obtenir l'aide nécessaire. Dans le cadre de notre étude, nous mobilisons surtout la maxime de qualité, car elle est liée à l'évaluation de la fiabilité exprimée par les marqueurs que nous analyserons.

Il faut spécifier que dans les interactions de la vie quotidienne, ces maximes sont respectées de manière implicite. Ainsi, pour ce qui est de la maxime de qualité, habituellement, un locuteur ne spécifiera pas explicitement qu'il a ou n'a pas les preuves nécessaires pour affirmer « x ». Dans la vie de tous les jours, nous ne spécifions pas, chaque fois que nous affirmons « x », que notre savoir à propos de « x » repose sur « y » et « z ». Nos interlocuteurs tiennent pour acquis que ce que nous disons est véridique et que nous avons les « preuves » pour l'affirmer.

Dans l'appel d'urgence, la maxime de qualité est parfois satisfaite de manière explicite, c'est-à-dire que l'appelant spécifie parfois, au moyen de marqueurs épistémiques que nous détaillerons plus loin, s'il a les preuves ou non de ce qu'il affirme et le degré de fiabilité de la proposition énoncée.

L'analyse de ces marqueurs permettra d'observer la manière dont l'appelant coopère à l'interaction. Nous tenterons d'interpréter ce respect explicite de la maxime de qualité à travers la production des marqueurs épistémiques et de la modulation de la

responsabilité énonciative opérée par ces marqueurs, concepts que nous empruntons aux théories de l'énonciation.

### 2.2.2. POSITION DU LOCUTEUR PAR RAPPORT À SON DISCOURS

La manière dont l'appelant formule ses réponses aux questions du répartiteur permet de voir de quelle manière il se positionne par rapport à celles-ci. Puisque nous nous attarderons à plusieurs concepts issus des théories de l'énonciation, notamment la responsabilité énonciative et les marqueurs épistémiques, il est nécessaire d'introduire brièvement ce courant théorique.

De façon générale, nous inscrivons notre travail dans la linguistique de l'énonciation, car nous nous intéressons aux marques linguistiques de la présence du locuteur dans l'énoncé. Kerbrat-Orecchioni (1999) revisite les différentes définitions du concept d'énonciation et propose la sienne, que nous adoptons :

[la problématique de l'énonciation est] la recherche des procédés linguistiques (*shifters*, modalisateurs, termes évaluatifs, etc.) par lesquels le locuteur imprime sa marque à l'énoncé, s'inscrit dans le message (implicitement ou explicitement) et se situe par rapport à lui (problème de la distance énonciative). C'est une tentative de repérage et de description des unités, de quelque nature et de quelque niveau qu'elles soient, qui fonctionnent comme indices de l'inscription dans l'énoncé d'un sujet d'énonciation (p. 36).

Les marqueurs linguistiques qui nous intéressent particulièrement sont ceux qui permettent de mettre en évidence le rôle interactionnel que s'attribue l'appelant. Il s'agit de la modalisation épistémique (qui indique le degré de certitude) et du marquage de l'évidentialité (qui indique le mode d'accès à l'information). Tous deux sont étroitement associés à la responsabilité énonciative et au problème de la distance énonciative dont parle Kerbrat-Orecchioni.

C'est à l'intérieur de ce cadre et à partir de concepts de l'énonciation que nous avons construit notre modèle d'analyse des marqueurs épistémiques. Nous n'élaborerons pas davantage les théories de l'énonciation, car nous entrons maintenant dans la construction de notre modèle d'analyse. Pour cette raison, le modèle est présenté de manière indépendante dans la section suivante.

### **2.2.3. MODÈLE D'ANALYSE : INTERPRÉTER LES MARQUEURS ÉPISTÉMIQUES**

L'analyse des marqueurs épistémiques relève de plusieurs concepts, dont la définition ne fait pas toujours l'unanimité dans la littérature sur le sujet. Pour cette raison, nous faisons un tour d'horizon et fixons la définition de certains concepts pour mieux approfondir l'analyse. Nous mettons finalement en place un modèle d'analyse qui nous permettra d'interpréter l'usage des marqueurs épistémiques en contexte d'appel d'urgence.

#### **2.2.3.1. Responsabilité énonciative**

La responsabilité énonciative (désormais RE), souvent appelée aussi « prise en charge », est définie de plusieurs manières. Coltier, Dendale et de Brabanter (2009), qui soulignent qu'aucun ouvrage ne s'y est intéressé exclusivement, renvoient l'ensemble des définitions et des théorisations entourant la notion de prise en charge, dont celle de la théorie scandinave de la polyphonie linguistique (la ScaPoLine) issue principalement des travaux de Henning Nølke (1993, 1994, 2001, 2005; Nølke, Flottum et Norén, 2004 cité

dans Dendale et Coltier, 2005 et Coltier, Dendale et de Brabanter, 2009) et de laquelle nous nous inspirons.

Comme Desclés (2009) le mentionne, tout « ce qui est dit ou énonçable » est nécessairement pris en charge par un énonciateur. Ce n'est qu'ensuite que celui-ci peut s'engager sur la fiabilité de son contenu, s'en dégager, le faire prendre en charge par un autre énonciateur ou y introduire des jugements évaluatifs (Desclés, 2009). Puisque nous nous intéressons précisément à la modulation de cet engagement sur la fiabilité de l'énoncé dans le discours de l'appelant au 9-1-1, nous délaisserons l'expression « prise en charge » pour adopter la terminologie utilisée par Kronning (2012) et la ScaPoLine (notamment Nølke, 2001). Selon la ScaPoLine, tout énonciateur est responsable de ce qu'il énonce si : 1) il en est la source (il ne doit pas s'agir de discours rapporté) et 2) il est celui qui attribue une valeur de fiabilité à l'énoncé. C'est ensuite qu'il peut préciser le degré<sup>11</sup> de sa RE en introduisant des marqueurs exprimant un engagement ou un désengagement au sujet de l'énoncé.

Dans l'exemple 1 (fictif), l'énonciateur représenté par le « Je » est responsable du contenu propositionnel (il en est la source et celui qui lui attribue une valeur de fiabilité), mais il s'en désengage en y introduisant les marqueurs épistémiques « *je crois qu'* » et « *mais je ne suis pas certain* », que nous définirons ultérieurement.

Ex. 1 | fictif

« **Je crois qu'il est mort, mais je ne suis pas certain.** »

---

<sup>11</sup> Le mot « degré » est utilisé ici dans le sens d'intensité.

Malgré l'expression du désengagement, l'énonciateur « Je » demeure responsable du point de vue, mais cette responsabilité se présente comme modérée. Nous utilisons le terme « engagement » de la même manière que Descless (2009) qui associe l'engagement d'un locuteur au fait qu'il se porte garant de la fiabilité de son énoncé et inversement pour le désengagement.

Finalement, puisque nous nous intéressons à la responsabilité du locuteur envers son énoncé, l'expression « responsabilité énonciative », utilisée par Kronning dans ses travaux sur les marqueurs épistémiques (2012), nous semble adéquate. Cependant, Kronning s'intéresse à des marqueurs précis, notamment le conditionnel épistémique (2012), sans proposer son propre modèle sur la responsabilité énonciative. Or, Gosselin (2010 et 2014) de qui Kronning s'inspire, propose une modélisation de ce concept.

Sans détailler le modèle de Gosselin (2010 et 2014), mentionnons qu'afin de créer une échelle du degré de la responsabilité énonciative nous nous en sommes inspirée. Gosselin (2010 et 2014) s'attarde à la modalité en français dans une perspective sémantique, en tenant lui aussi compte des travaux de la ScaPoLine dans l'élaboration de son modèle. Il aborde les modalités, soit l'attitude de l'énonciateur au sujet d'un contenu énoncé, à l'aide de différents paramètres. Il s'est intéressé particulièrement aux jugements épistémiques (relatifs aux éléments de connaissance) en présentant le paramètre de la prise en charge (Gosselin, 2014), soit le concept que nous venons d'aborder sous l'expression « responsabilité énonciative ». Nous nous inspirons de la forme de son modèle, mais en utilisant des termes différents, et ce, en ayant toujours comme objectif de nous ranger dans la lignée des travaux de Descless (2009), qui mobilise la notion d'engagement, ainsi que

dans la lignée des travaux de la ScaPoLine et de Kronning (2012), qui mobilise l'expression « responsabilité énonciative » sous une forme variable. Notre modèle est donc assez différent de celui de Gosselin (2014), mais nous devons souligner son apport à notre réflexion.

Dans notre modèle (voir figure 1), la responsabilité énonciative (RE) a quatre degrés : transférée, modérée, neutre ou accentuée. Chaque degré est associé soit à l'engagement soit au désengagement du locuteur en ce qui a trait à la fiabilité d'une proposition donnée.

Responsabilité énonciative (RE)			
<b>transférée</b>	<b>modérée</b>	<b>neutre</b>	<b>accentuée</b>
le locuteur transfère sa RE	le locuteur modère sa RE	le locuteur assume sa RE	le locuteur accentue sa RE
Exprime du désengagement		Exprime de l'engagement	

Figure 1. Degrés de responsabilité énonciative et l'engagement qu'ils expriment.

La figure 1, qui présente les degrés de la responsabilité énonciative (désormais RE), tire donc ses assises théoriques des travaux scandinaves sur la polyphonie linguistique (la ScaPoLine), des travaux de Gosselin (2010 et 2014), de Kronning (2003, 2012) et de Desclès (2009). La RE, liée à la source énonciative, est transférée à autrui si l'information énoncée ne provient pas du locuteur, par exemple : « *Ma femme m'a dit x* ». Dans ce cas, en spécifiant à l'aide d'un marqueur (« *y m'a dit* ») qu'il n'est pas la source du point de vue, le locuteur ne remplit plus l'une des deux conditions garantes de la RE (selon la ScaPoLine) et n'est plus tenu responsable de ce point de vue. Toujours à l'aide

des marqueurs, un locuteur peut aussi modérer sa RE s'il ne veut pas avoir à répondre de ce qu'il énonce (ex. : « *Je pense que x* »). La RE peut aussi être présentée de manière neutre (ex. : « *J'ai vu x* ») ou encore, être accentuée (ex. : « *Je suis certaine que x* »).

Si le locuteur transfère ou modère sa RE, il se désengage de la fiabilité de l'énoncé, alors que s'il exprime sa RE de manière neutre ou accentuée, il s'engage sur la fiabilité de l'énoncé. Le degré de RE est rendu manifeste et observable grâce aux marqueurs épistémiques, que nous allons maintenant décrire plus précisément.

### 2.2.3.2. Marqueurs épistémiques

Afin de définir ce qu'est un marqueur épistémique, nous nous appuierons notamment sur la thèse *Le marquage épistémique de l'énoncé : esquisse d'une théorie avec application au français* de Dendale (1991)<sup>12</sup>, sur les travaux de Gosselin (2010 et 2014) et de Kronning (2003 et 2012). Le marqueur épistémique a pour fonction de déterminer ce que Dendale nomme le « statut épistémique de l'énoncé » (1991, p. 32). Le marqueur détermine la fiabilité d'un énoncé x. En insérant des marqueurs épistémiques dans son discours, l'appelant indique donc la fiabilité des informations qu'il donne au répartiteur, notamment son degré de certitude au sujet d'un énoncé (modalisateurs épistémiques) et le mode d'accès à l'information (marqueurs d'évidentialité).

Les marqueurs épistémiques n'appartiennent pas à une catégorie grammaticale prédéfinie. Autrement dit, il s'agit d'expressions langagières appartenant à plusieurs classes morphologiques ou lexicales, notamment des adverbes (ex. peut-être, vraiment,

---

<sup>12</sup> Dendale (1991) présente la description d'un très grand nombre de marqueurs et de sous-catégories de marqueurs. Afin de circonscrire notre analyse, nous nous attarderons seulement aux modalisateurs épistémiques et aux marqueurs d'évidentialité en général.



assurément ou visiblement), des propositions incisives (ex. « si je me trompe pas » ou « je ne suis pas un expert »), des verbes (ex. penser, croire, savoir, voir, entendre ou sentir), ou des modes verbaux (ex. le conditionnel, dans certains contextes). Ce que nous appelons ici marqueur épistémique peut donc prendre la forme d'un mot, d'une partie d'énoncé, voire de son entièreté<sup>13</sup>. Puisque cette étude s'ancre dans le champ de la pragmatique et de l'analyse des interactions, c'est-à-dire qu'elle s'intéresse au contexte d'énonciation et à la fonction des formes linguistiques plus qu'à ces formes elles-mêmes, il est, selon nous, plus pertinent de prendre en compte tous les moyens d'expression effectuant le marquage épistémique que de chercher à les catégoriser grammaticalement. Nous nous intéressons davantage à l'aspect communicationnel qu'à l'aspect grammatical du marquage épistémique.

Deux sous-catégories (sur le plan de la fonction et non de la forme) de marqueurs épistémiques nous intéressent plus particulièrement, soit les modalisateurs épistémiques et les marqueurs d'évidentialité (voir figure 2).

---

<sup>13</sup> Notons que nous reconnaissons que les moyens extralinguistiques comme les gestes ou la prosodie (ex. intonation ou accentuation) jouent aussi un rôle important dans le marquage épistémique. Cependant, l'analyse des gestes n'est pas pertinente dans cette analyse puisque répartiteur et appelant ne sont pas en présence physique visuelle. Quant à l'analyse de la prosodie, nous n'avons pas la formation nécessaire en phonétique (l'étude des sons de la parole) pour l'aborder. Il serait donc maladroît de l'intégrer à ce travail. Nous ne nous concentrerons que sur les moyens linguistiques, observables à la lecture de transcriptions, utilisés par l'appelant pour marquer explicitement son énoncé d'un degré de certitude et d'un mode d'accès à l'information.

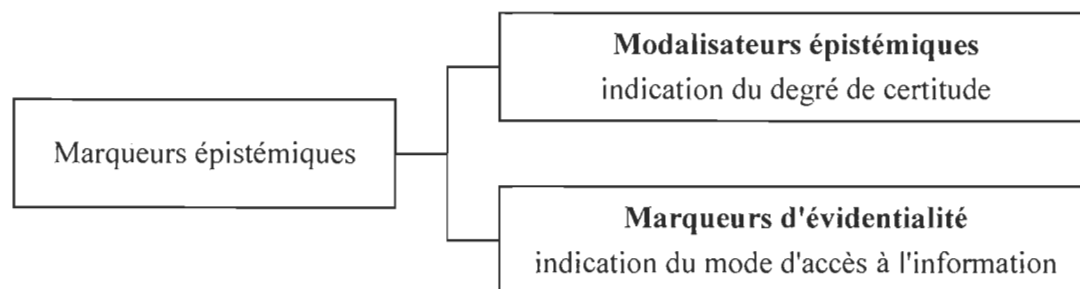


Figure 2. Les catégories de marqueurs épistémiques.

### 2.2.3.3. Modalisateurs épistémiques

D'abord, nous tenons à faire la distinction entre modalisation et modalité. La modalité est une « catégorie syntacticosémantique » (Gosselin, 2014, p. 79) alors que la modalisation est « un procédé sémanticopragmatique consistant à utiliser des modalités à des fins illocutoires et perlocutoires » (Gosselin, 2014, p. 79). Ce qu'on entend par fins illocutoires et perlocutoires fait référence à la théorie des actes de langage (Austin, 1962; Searle, 1969). Le modalisateur s'apparente à l'acte de langage (unité minimale de la conversation) de type assertif, en ce sens qu'il permet d'accomplir un acte avec la parole (manifeste l'attitude du locuteur) par le simple fait d'être énoncé (force illocutoire) et peut avoir des effets sur autrui (force perlocutoire). Cette force illocutoire varie en fonction des marqueurs : « on attend davantage d'une personne qui jure que d'une personne qui avance une simple hypothèse » [traduction libre]<sup>14</sup> (Searle et Vanderveken, 1985, p. 54). Büyükgüzel (2011) résume la distinction comme suit : « Autrement dit, la modalisation

<sup>14</sup> « one is required to have stronger grounds for what one swears to than for what one merely advances as a hypothesis. »

est un acte alors que la modalité est la composante sémantique ou la marque linguistique de cet acte par lequel se manifeste l'attitude du sujet énonciateur » (p. 134).

La définition des modalisateurs diffère lorsqu'elle relève du domaine de la logique ou de la linguistique. Le Querler fait un tour de ces définitions et propose la sienne, que nous adoptons : un modalisateur exprime « l'attitude du locuteur par rapport au contenu propositionnel de son énoncé » (2004, p. 646). Les modalisateurs épistémiques, ceux qui nous intéressent dans le cadre de cette étude, expriment « le degré de certitude du locuteur sur le contenu propositionnel de son énoncé » (Le Querler, 2004, p. 647).

Gosselin (2010), qui a consacré un ouvrage complet à la modalité en français dans une perspective sémantique, segmente la modalité épistémique (le degré de certitude) en cinq degrés : exclu, contestable, indécis, probable et certain. Puisque la certitude s'inscrit sur un continuum, il n'est pas toujours facile, en pratique, de faire correspondre un marqueur à l'une ou l'autre de ces catégories.

Du côté de Kronning (2012), qui se situe dans une perspective plus près de la pragmatique, la modalisation épistémique est présentée comme opérant une quantification épistémique, c'est-à-dire qu'elle attribue à un énoncé une des valeurs de vérité, soit « vrai, probablement vrai ou zéro<sup>15</sup> (équivalent au refus d'attribuer une valeur de vérité à l'énoncé) » (2012, p. 84).

---

<sup>15</sup> La valeur zéro est introduite par Kronning (2003, 2012) à la suite de ses analyses du conditionnel épistémique (ex. : « Le premier ministre *serait* à Montréal »). Le conditionnel épistémique, qu'on retrouve souvent dans les articles de journaux, exprime un mode d'accès à l'information, à savoir l'emprunt à un tiers, et fait en sorte que l'énoncé est soumis à une modalisation dite de valeur « zéro ». Le conditionnel épistémique est, à notre connaissance de la littérature sur le sujet, le seul marqueur exprimant la valeur zéro et se trouve quasi exclusivement à l'écrit. Lors d'une étude exploratoire sur 50 appels d'urgence, ce marqueur n'était pas présent dans notre corpus. Pour cette dernière raison, nous n'en tiendrons pas compte dans notre modèle d'analyse.

C'est dans cette perspective que nous avons abordé la catégorisation des modalisateurs épistémiques de notre corpus. Toutefois, puisque l'énoncé peut être vrai pour le locuteur, mais objectivement faux, les valeurs « vrai » et « probablement vrai » sont respectivement renommées « certain » et « incertain », pour plus de clarté. Les marqueurs de type « certain » sont ceux que le locuteur utilise pour présenter son énoncé comme explicitement certain, soit (assurément) vrai ou (assurément) faux à ses yeux, alors que les marqueurs de type « incertain » sont ceux utilisés par le locuteur pour présenter son énoncé comme explicitement incertain, soit probablement vrai ou probablement faux à ses yeux.

Afin d'éviter toute confusion entre la catégorie générale « marqueurs épistémiques » et la sous-catégorie « modalisateurs épistémiques », dorénavant, lorsque nous parlerons des modalisateurs épistémiques, nous les appellerons « modalisateurs », et ce, au bénéfice de la compréhension du lecteur. La figure 3 présente les modalisateurs analysés dans notre travail.

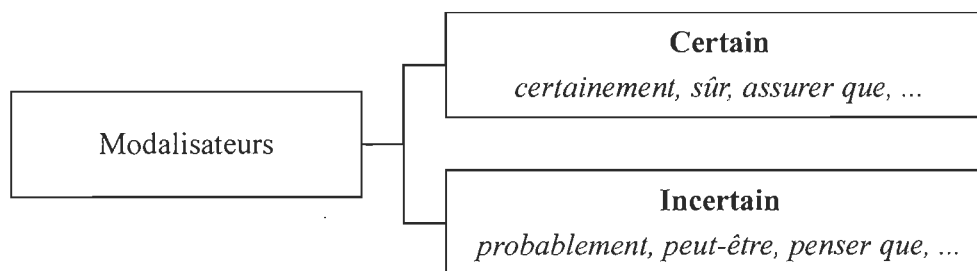


Figure 3. Les catégories de modalisateurs.

Voyons maintenant le deuxième type de marqueurs épistémiques qui sera analysé, soit les marqueurs d'évidentialité.

### 2.2.3.4. Marqueurs d'évidentialité

Le marquage de l'évidentialité consiste à « inscrire linguistiquement la provenance de l'information transmise [dans l'énoncé] » (Dendale et Tasmowski, 1994, p. 3). Comme Dendale et VanBogaert (2012) le soulignent, les termes utilisés dans la définition du marquage de l'évidentialité varient beaucoup. Dans la définition précédente, « provenance de l'information » est équivalent au mode d'accès au savoir ou à l'information (Dendale, 1991 et 2000), à la source du savoir (Dendale et Tasmowski, 1994) et au mode d'accès la connaissance (Guentchéva, 1994), notamment. Lorsque nous traiterons de l'évidentialité, cela correspondra au marquage du mode d'accès à l'information, et ce, afin d'éviter toute confusion avec le terme « source » déjà mobilisé dans la définition de la RE de la ScaPoLine présentée précédemment (si le locuteur est la source d'un énoncé, le locuteur est responsable de ce dernier).

L'évidentialité, comme la modalisation, est un concept qui ne fait pas l'unanimité en linguistique<sup>16</sup>, mais qui, en général, est définie de deux façons (Barbet et de Saussure, 2012) :

Sens étroit :     marquage du mode d'accès à l'information.

Sens large :     marquage de la fiabilité de l'information.

---

<sup>16</sup> L'appellation « évidentialité » (anglicisme venant de « evidential ») est parfois critiquée, notamment par Guentchéva (1994) qui lui préfère « médiatif », car « *evidence* signifie en anglais “preuve”, “indice”, alors qu'*evidence* dénote en français “ce qui s'impose à l'esprit avec une telle force que l'on n'a pas besoin de preuve” » (Kronning, 2012, p.84). Cependant, l'évidentialité et la catégorie du médiatif diffèrent, car un médiatif exprime une source d'information dont le locuteur n'est pas la source première d'information. Or, la perception, l'une des catégories de l'évidentialité, exprime que le locuteur est à l'origine de la perception et donc de l'information. Nous avons donc choisi, comme Dendale et Tasmowski (1994) et Cornillie (2009) notamment, d'utiliser le terme évidentialité pour des raisons d'identifiabilité et pour nous ranger du côté des travaux de Dendale (1991).

La définition au sens large englobe la catégorie de la modalisation. Pour cette raison, nous abondons dans le sens de ceux qui privilégient une définition étroite du terme, afin de pouvoir analyser le marquage de l'évidentialité et la modalisation séparément. Cette position est aussi celle de plusieurs auteurs, notamment Aikhenvald (2004), Boye (2012), Cornillie (2009), Kronning (2003) et Dendale et Tasmowski (1994). D'ailleurs, Dendale et Tasmowski (1994) ont bien défini l'évidentialité et clairement expliqué la pertinence de cette distinction :

Dans sa conception étroite, l'évidentialité est le pendant et le complément épistémique de la modalité. Il nous semble qu'on ne peut que gagner en clarté si l'on oppose, plutôt qu'on intègre, les concepts de modalité et d'évidentialité et qu'on réserve donc le terme de modalité à l'expression de l'attitude du locuteur et celui d'évidentialité à l'expression du mode de création et/ou de récolte de l'information [...] (p. 4).

Notons cependant que cette distinction entre la modalité épistémique et l'évidentialité fait l'objet d'un grand débat théorique (Boye, 2012; Cornillie, 2009). En effet, les critères permettant d'accorder à une unité langagière le statut de marqueur d'évidentialité ne font pas consensus (Dendale et Van Bogaert, 2012), notamment parce qu'ils sont toujours relatifs au type de données analysées. De ce fait, nous avons dû définir nos propres critères en nous appuyant sur les travaux de Dendale (1991), Kronning (2003), Guantchéva (1994), Vogeleer (1994) et Willett (1988).

Contrairement à la modalisation, l'évidentialité ne s'organise pas sur un continuum (Dendale, 1991; Willett, 1988). La plupart des travaux sur l'évidentialité s'entendent pour

dire qu'il y a trois modes d'accès à l'information : perception, emprunt et inférence. Le mode d'accès peut être de type direct ou indirect<sup>17</sup> (voir figure 4).

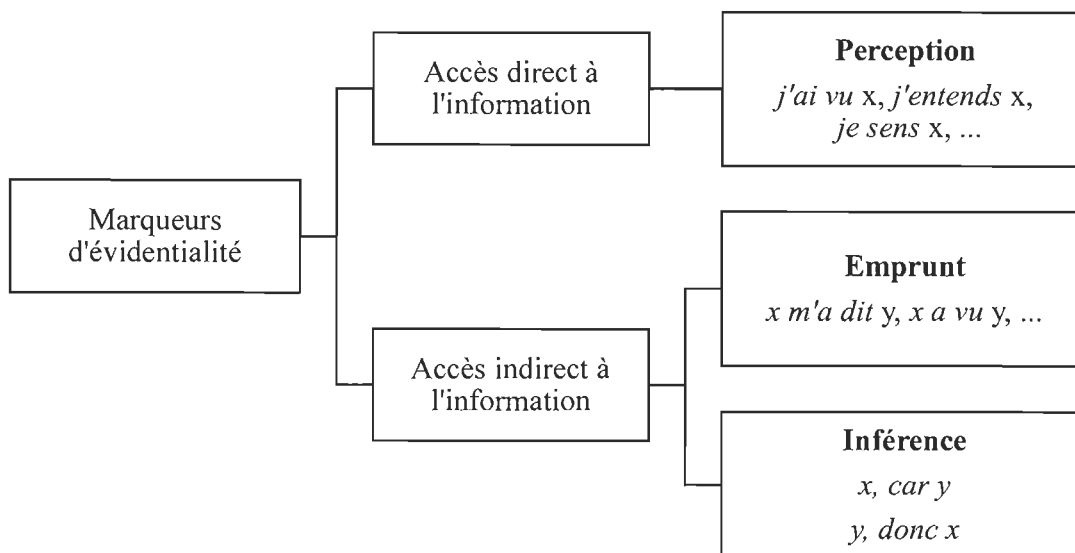


Figure 4. Les catégories de marqueurs d'évidentialité.

#### Accès direct à l'information

1. La perception : Le locuteur a accès à l'information au moyen de ses sens (vue, ouïe, toucher, goût et odorat). Cet accès à l'information est marqué à l'aide d'un verbe de perception (ex. voir, entendre, sentir ou toucher) ou d'un adverbe de perception (ex. visiblement).

<sup>17</sup> Dendale (1991, p. 57), en s'inspirant de Willett (1988), propose un premier schéma, soit celui que nous avons retranscrit sous forme graphique (figure 4). Cependant, Dendale propose un deuxième schéma présentant une réorganisation des catégories. Au lieu de traiter les modes d'accès à l'information à partir de leur caractère direct ou indirect, il propose une nouvelle catégorisation : la perception et l'inférence dans la catégorie « création de l'information » et l'emprunt dans la catégorie « reprise de l'information ». Nous n'adhérons pas complètement à ce schéma puisque selon nous, la perception n'est pas un processus créatif au même titre que l'inférence (établissement d'un lien logique entre des faits constatés et une hypothèse). Pour cette raison, nous conservons la catégorisation de Willett (1988).

### Accès indirect à l'information

2. **L'emprunt** : Le locuteur a accès à l'information grâce à un tiers. Le locuteur reprend l'information qu'il a acquise d'un autre locuteur. L'emprunt peut se manifester linguistiquement de différentes manières au moyen de toute indication que le discours est rapporté.
3. **L'inférence** : Le locuteur a accès à l'information au moyen d'un raisonnement liant des faits constatés à une conclusion. L'inférence est donc marquée par la présence de la reconstruction d'une hypothèse. (ex. : « *Je pense qu'il est mort* (conclusion plausible), *car il ne respire plus* (fait constaté) »).

#### 2.2.3.5. Modèle d'analyse

Afin d'interpréter l'usage des marqueurs épistémiques, il importe maintenant de mettre en relation les marqueurs que nous venons de décrire avec la responsabilité énonciative (RE) qu'ils expriment. L'établissement d'un rapport entre marqueurs et RE, sur lequel repose notre modèle d'analyse, permettra d'observer la modulation de la RE effectué par l'appelant au moyen de sa production de marqueurs épistémiques.

Les modalisateurs, du fait qu'ils indiquent le degré de certitude d'un énoncé, permettent d'exprimer le degré de la responsabilité que le locuteur assume envers ledit énoncé. Selon les degrés de certitude que nous avons déterminés, soit certain ou incertain, la responsabilité aura un degré différent. Lorsqu'un énoncé n'est pas marqué, le locuteur assume de facto la RE. Par exemple, dans l'énoncé « Il est mort », le locuteur assume la fiabilité de l'énoncé et se porte responsable de ce dernier. Si le locuteur avait plutôt dit « *Je suis sûr qu'il est mort* », le marqueur « *je suis sûr* » aurait accentué sa RE. Donc,



lorsque le locuteur produit un marqueur de certitude comme « *assurément, je suis sûr...* », il accentue sa responsabilité en ce qui a trait à la fiabilité de son énoncé. Enfin, si le locuteur avait plutôt dit « *Je pense qu'il est mort* », il aurait attribué une valeur de fiabilité incertaine à son énoncé. Il exprimerait donc que la proposition n'est pas certaine, qu'elle est moins fiable et que, de ce fait, il souhaite modérer sa RE envers l'énoncé puisqu'il ne l'assume pas complètement. Cela résume le lien entre les modalisateurs et la RE. La tâche est plus complexe lorsqu'on tente de relier les marqueurs d'évidentialité à la RE qu'ils expriment.

Malheureusement, peu d'études (Kronning, 2003; Guentchéva, 1994) se sont attardées aux fonctions des marqueurs d'évidentialité. Aikhenvald (2004) soutient que l'évidentialité sert principalement à marquer le mode d'accès à l'information. Il s'agit bien de la signification principale de l'évidentialité, certes. Cependant, ce marquage peut aussi indiquer, sur le plan pragmatique, un effet de distanciation du locuteur par rapport à la fiabilité de son énoncé, lequel est reconnu par Aikhenvald, qui utilise l'expression « *vouch for* » (se porter garant). Kronning (2003), qui rejoint notre position, a lancé quelques pistes de réflexion sur les fonctions pragmatiques possibles du marquage de l'évidentialité. Selon lui, l'utilisation de marqueurs d'évidentialité peut faire en sorte que l'appelant donne la liberté à l'interlocuteur (ici le répartiteur) de déterminer la fiabilité de l'information énoncée en considérant le mode d'accès à l'information explicité (perception, emprunt ou inférence).

Toujours selon Kronning (2003), l'évidentialité pourrait opérer un certain désengagement de la part de l'appelant. Nous adhérons en partie à cette thèse. Nous

sommes d'accord, comme plusieurs auteurs (notamment Aikhenvald, 2004; Kronning, 2003 et 2012; Desclès, 2009), avec l'idée que l'emprunt permet au locuteur de se désengager de la fiabilité de l'énoncé, qu'il attribue à un autre locuteur à l'aide d'un verbe introduisant du discours rapporté par exemple. Comme le souligne Pomerantz (1984), le locuteur a la responsabilité de bien citer la personne à laquelle il emprunte l'information, mais il n'est pas garant de la fiabilité de ladite information. La RE est donc transférée à l'autre locuteur, qui pourrait d'ailleurs contester la véracité de l'énoncé qu'on lui attribue.

Quant à l'inférence, plusieurs chercheurs (Guantchéva, 1994; Kronning, 2003; Desclès, 2009; Aikhenvald, 2004), sans s'attarder longuement à la RE, soutiennent que le marquage de l'inférence exprime aussi un certain désengagement du locuteur. Notre position rejoint la leur. Pour que la conclusion reconstruite soit valable pour le locuteur (et non de manière objective), la ou les prémisses qui sous-tendent la conclusion doivent être présentées comme vraies. Or, puisque la conclusion est le résultat d'un raisonnement hypothétique, elle est selon nous intrinsèquement incertaine, bien qu'à divers degrés. Desclès (2009) partage la même opinion : « Puisque [l'inférence] propose seulement la plausibilité d'une hypothèse, cette dernière peut être réfutée » (p. 48). De ce fait, le marquage par inférence exprimerait une RE moindre pour le locuteur, car la validité de la conclusion énoncée repose sur le choix d'une hypothèse seulement plausible, et donc non certaine. Comment le souligne Aikhenvald (2004), « l'inférence implique que le locuteur ne s'engage pas sur la fiabilité de l'énoncé » [traduction libre]<sup>18</sup> (p. 166).

---

<sup>18</sup> « the inferred evidential implies that the speaker does not commit themselves to the truth of the statement. »

Par ailleurs, plusieurs énoncés relèvent probablement de raisonnements inférentiels, sans qu'on puisse en avoir la preuve observable, en ce sens que l'inférence reste souvent implicite. Par exemple, si un locuteur dit « Il est mort », cet énoncé constitue peut-être la conclusion d'un raisonnement de ce type : il ne respire plus et il est blanc (faits constatés), donc il est mort (conclusion). L'intérêt du marquage de l'inférence est donc l'explicitation du raisonnement. Pourquoi le locuteur n'énonce-t-il pas seulement la conclusion? Selon nous, l'explicitation du raisonnement souligne que la conclusion dépend d'une ou des prémisses et du lien entre elles. Au lieu de ne présenter que la conclusion, ce qui serait le cas avec un énoncé non marqué, l'appelant présente la fiabilité de la conclusion comme relevant de la fiabilité des prémisses énoncées, ce qui suppose une modération de la RE et donc un certain désengagement. D'ailleurs, les travaux portant sur le marquage évidentiel présentent souvent l'inférence en présence de modalisateurs d'incertitude. Nous pourrions donc émettre l'hypothèse que le marquage de l'inférence aura tendance à être combiné au marquage de l'incertitude (ex. : « *Je pense qu' (incertitude) elle est morte, car elle ne respire plus (inférence)* »).

Finalement, le rapport des marqueurs de perception à la RE est plus rarement abordé (Guentchéva, 1994; Vogeleer, 1994). Cependant, contrairement à Kronning (2003), qui soutient que tout marqueur d'évidentialité, et donc les marqueurs de perception aussi, implique un certain désengagement énonciatif, nous croyons que l'utilisation de marqueurs de perception fait en sorte que l'appelant présente l'information comme étant fiable, au même titre qu'un énoncé non marqué tel qu' « Il est mort ».

Rappelons que, contrairement à l'emprunt et à l'inférence qui sont des modes d'accès à l'information de type indirect, car le locuteur ne constate pas lui-même le fait rapporté, la perception est un mode d'accès direct à l'information. Guentchéva (1994) soutient que l'énonciation de l'expérience directe d'un fait, au moyen de la perception par exemple, implique que le locuteur « s'engage avec le fait énoncé et assume par conséquent pleinement son assertion » (p. 59). En résumé, si un locuteur voit « x », le locuteur sait « x » (Vogeleer, 1994). Par exemple, si un locuteur voit quelqu'un saigner, le locuteur sait automatiquement que cette personne saigne.

Considérant que la perception donne lieu à des informations relativement plus fiables, nous aurions pu envisager de faire correspondre le marquage de la perception à une RE accentuée, au même titre que les marqueurs de certitude. Cependant, un marqueur ayant une RE accentuée (ex. *je suis certaine*) ne semble pas pouvoir être combiné à un marqueur ayant une RE modérée (ex. *peut-être*) sans que la phrase ne devienne incohérente. Voyons les exemples fictifs suivants.<sup>19</sup>

Ex. 2 | fictif

**\*Je suis certaine** qu'il y a un chat ici, [mais je suis pas sûre à 100 %].

Ex. 3 | fictif

**\*Je suis** [peut-être] **certaine** qu'il y a un chat ici.

Or, la perception peut être combinée avec un marqueur d'incertitude, qui exprime une RE modérée, sans que l'énoncé ne devienne incohérent :

---

<sup>19</sup> Dans ces exemples, l'astérisque (\*) indique la présence d'incohérence.

Ex. 4 | fictif

[Je pense que] **j'ai vu** un chat ici.

Ex. 5 | fictif

**J'ai** [peut-être] **vu** un chat ici.

Pour cette raison, il nous semble plus valable d'attribuer une RE neutre à la perception, car les énoncés non marqués, comme ceux qui contiennent des marqueurs de perception, peuvent accueillir des marqueurs exprimant une RE modérée. Nous considérons donc que l'expression de la perception implique une RE neutre. Faute de repères théoriques et surtout d'espace pour en discuter plus longuement, nous choisissons cette position, car elle nous semble la plus logique.

La figure 5 reprend et synthétise les considérations qui précèdent. Elle fait apparaître l'articulation de la RE du locuteur avec l'expression du degré de certitude (modalisation) et du mode d'accès à l'information (évidentialité). Les exemples sont tirés de notre corpus. De ce fait, cette figure présente schématiquement notre modèle d'analyse.

	Responsabilité énonciative (RE)	Modalisateur (Degré de certitude)	Marqueur d'évidentialité (Mode d'accès à l'information)
Engagement	<b>accentuée</b> (+RE)	CERTAIN « Il y a quelqu'un qui a arrêté <b>je suis sûre</b> [...] » (132, 41)	∅
	<b>neutre</b> (RE)	NON MARQUÉ « ok: y a un feu chez nous, ça presse là y a un feu dans 'cave là: » (156, 5)	PERCEPTION « <b>on a entendu</b> un bruit, des affaires tomber » (123, 78)
Désengagement	<b>modérée</b> (-RE)	INCERTAIN « <b>Je pense</b> c'est une Sunfire, <b>mais je suis pas certaine.</b> » (26, 82)	INFÉRENCE « <b>il est mort euh: son visage est blanc.</b> » (146, 36)
	<b>transférée</b> (∅ RE)	∅	EMPRUNT « <b>Ma femme a dit qu'</b> il ne respire plus. » (02, 02)

Figure 5. Modèle d'analyse des marqueurs épistémiques.

Note. À la suite des exemples, le premier chiffre entre parenthèses correspond au numéro d'identification de l'appel et le second à la ligne de transcription où se trouve l'extrait cité.

### 2.3. QUESTIONS DE RECHERCHE

Le cadre théorique de notre étude ayant été présenté, nous pouvons maintenant revenir plus précisément sur les objectifs de ce mémoire que nous avons brièvement énoncés à la fin du chapitre 1. Le premier consiste à décrire l'usage que fait l'appelant du marquage épistémique qui lui permet de moduler sa responsabilité énonciative (RE). Le

second objectif découle du premier : il s'agira d'interpréter la présence de la modulation de la RE dans l'interaction afin de mettre en lumière la manière dont l'appelant conçoit son rôle dans le cadre de l'appel d'urgence.

D'abord, nous décrirons et quantifierons les marqueurs épistémiques utilisés par l'appelant pour marquer explicitement la modulation de sa RE et, du même coup, l'expression de son engagement ou de son désengagement. Les différentes combinaisons de marqueurs et la variation de leur usage en fonction de certains facteurs seront aussi présentées. Notons que cette partie descriptive contribuera sans doute à la réflexion sur le marquage épistémique, qui suscite encore aujourd'hui plusieurs débats théoriques.

Le deuxième objectif, qui consiste à interpréter la présence de la modulation de la RE dans l'interaction, s'organisera en deux temps. Il s'agira d'abord de relever les fonctions que remplit cette modulation de la RE dans l'interaction. Ensuite, en sachant à quoi sert cette modulation, nous inférerons le rôle interactionnel dans lequel l'appelant se met en scène.

Nous tenterons donc de répondre aux questions de recherche suivantes, qui correspondent à nos objectifs :

1) Quel usage l'appelant au 9-1-1 fait-il des marqueurs épistémiques?

- À partir de la production de ces marqueurs, de quelle manière la modulation de la responsabilité énonciative se manifeste-t-elle?

2) À quoi sert cette modulation de la responsabilité énonciative dans l'interaction?

- Que pouvons-nous en inférer au sujet du rôle dans lequel l'appelant se met en scène?

Le prochain chapitre présente le corpus à partir duquel nous avons travaillé pour répondre à ces questions, la méthode d'identification des marqueurs épistémiques ainsi que les facteurs de variation qui seront considérés lors de l'analyse.



## **CHAPITRE 3**

### **DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE**

Avant de présenter notre corpus, nous tenons à justifier le type d'analyse que nous avons choisi, car le rôle de l'appelant au 9-1-1 aurait pu être abordé de manière différente. Certains diront que l'étude de la manière dont l'appelant au 9-1-1 conçoit son rôle aurait pu prendre la forme d'entrevues semi-dirigées ou de groupes de discussion auprès de personnes ayant déjà téléphoné au 9-1-1. Cependant, nous sommes d'avis que l'analyse des appels 9-1-1 eux-mêmes comporte plusieurs avantages considérables.

D'abord, elle permet d'obtenir un échantillon important d'appelants, sans passer par un long processus de recherche de personnes ayant appelé au 9-1-1 récemment.

Mais plus encore, l'analyse d'interactions appelant-répartiteur permet d'avoir accès au phénomène brut et direct, ce qui donne une richesse importante aux données. Notre position correspond à celle des tenants de l'analyse conversationnelle, pour qui « [le] matériel enregistré, non manipulé et appréhendé dans tous ses détails, devient intéressant comme ressource essentielle pour ce qui est en train d'être accompli dans et par la parole » (de Fornel et Léon, 2000, p. 133). La démarche que nous empruntons nous permet donc de travailler sur des données dites naturelles, qui n'ont pas été créées par ou pour le chercheur.

### 3.1. CORPUS

Notre directrice de recherche, Marty Laforest, entretient depuis 2009 un partenariat de recherche avec le Service de l'analyse du comportement de la Sûreté du Québec. Grâce à ce partenariat, elle a pu constituer une banque de plusieurs dizaines d'appels logés au service 9-1-1 du Québec et ayant fait l'objet d'une enquête policière. Le corpus de notre étude est constitué de 100 appels au 9-1-1 tirés de cette banque. Toutes les données ont été anonymisées et notre accès à ces données nous engage, par le biais d'un formulaire de consentement, à préserver leur confidentialité.

Les appels sélectionnés, selon leur ordre d'apparition dans la banque de données à notre disposition, devaient respecter quatre critères : la langue, la durée, la qualité sonore et l'absence de lien explicite entre l'appelant et le service d'appel d'urgence. Seuls les appels en français ont été sélectionnés, car le marquage épistémique se manifeste différemment d'une langue à l'autre. Nous n'avons sélectionné que les appels de 30 lignes ou plus de transcription (environ une page), car les appels de très courte durée ne laissent pas beaucoup de place à la manifestation du rôle dans lequel l'appelant se met en scène. Les appels dont la qualité sonore était mauvaise ont été exclus, afin de privilégier les transcriptions fiables. Enfin, les appels dans lesquels nous pouvions détecter un lien professionnel entre l'appelant et le service d'appel d'urgence (ex. l'appelant est infirmier ou policier) ont été exclus, car ces appelants sont plus susceptibles de connaître le déroulement réel d'un appel 9-1-1. Lorsque l'appelant mentionnait son métier et que celui-

ci était lié au service d'appel d'urgence, nous rejetons l'appel complet ou la partie de l'appel dans laquelle cet appelant était impliqué<sup>20</sup>.

Cette sélection a permis de constituer un corpus d'appels d'une durée allant de 55 secondes à 15 minutes 19 secondes chacun, portant sur divers types d'événements et provenant de divers types d'appelants. Le corpus est détaillé dans le tableau 1.

Tableau 1

*Constitution du corpus*

Type d'événement	Type d'appelant			
	Victime présente	Victime absente	Témoin présent	Témoin absent
Urgence médicale (17)	1	-	3	17
Meurtre ou évén. suspect <sup>21</sup> (12)	2 <sup>22</sup>	-	2	9
Vol avec violence (19)	18	-	2	3
Agression armée (9)	8	-	2	2
Agression sexuelle (9)	8	-	-	3
Violence conjugale (5)	3	-	2	1
Vol simple ou de voiture (15)	1	11	3	-
Incendie (9)	4	-	5	-
Autres <sup>23</sup> (5)	3	1	-	1
<b>Total appels : 100</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>36</b>
<b>Total appelants : 115</b>				

Un appel correspond à un événement, alors qu'il peut y avoir plusieurs appelants dans un même appel. Par exemple, à la suite d'un vol à main armée dans un dépanneur, plusieurs employés peuvent discuter successivement avec le répartiteur au cours du même

<sup>20</sup> Cela arrive parfois lorsque deux appelants entrent successivement en interaction avec le répartiteur.

<sup>21</sup> Événement suspect correspond à toute activité entraînant la mort (ex. suicide).

<sup>22</sup> Ces deux appelants rapportent des événements où il y a eu des meurtres et où ils ont été victimes d'agression ou de tentative de meurtre. Ces appelants ne sont donc pas morts.

<sup>23</sup> Harcèlement (1), tentative d'enlèvement (1), introduction par effraction (2) et vandalisme (1).

appel. Cela explique le nombre d'appelants (115) qui ne correspond pas au nombre total d'appels (100).

Les appelants ont été catégorisés selon leur implication dans l'événement : l'appelant est victime d'un événement ou il en est témoin; et selon leur positionnement physique par rapport à l'événement : l'appelant a assisté à l'événement (du moins en partie) ou il n'y a pas assisté et il découvre le résultat de l'événement. Cette catégorisation est basée sur le fait que l'implication et le positionnement de l'appelant par rapport à l'événement auront, selon nous, un impact sur le marquage du degré de certitude et des modes d'accès à l'information. Un appelant victime est plus impliqué dans l'événement qu'un témoin et un appelant présent a plus d'informations au sujet de l'événement qu'un appelant absent. Il y a donc quatre types d'appelants :

- Victime présente

Appelant ayant assisté à l'événement rapporté et qui en subit un préjudice.

Ex. Un appelant rapporte l'agression armée dont il a été victime.

- Victime absente

Appelant n'ayant pas assisté à l'événement rapporté et qui en subit un préjudice.

Ex. Un appelant rapporte le vol de sa voiture (auquel il n'a pas assisté).

- Témoin présent

Appelant ayant assisté à l'événement rapporté et qui n'en subit pas de préjudice.

Ex. Un appelant rapporte l'incendie qui ravage la maison d'un voisin.

- Témoin absent

Appelant n'ayant pas assisté à l'événement rapporté et qui n'en subit pas de préjudice.

Ex. Un appelant rapporte un possible suicide.

L'enregistrement audio de chaque appel a été transcrit par nous-mêmes ou par un collègue. Chaque transcription a ensuite été vérifiée par notre directrice de recherche. La transcription est régie par un code rigoureux inspiré de Jefferson (2004) indiquant notamment les pauses, les hésitations, l'allongement de voyelles, les reformulations, etc<sup>24</sup>. Il arrive que pour diverses raisons (ex. cris, chuchotement, débit rapide, etc.) certains mots soient peu audibles. Ces mots sont tout de même transcrits, mais mis entre parenthèses, par exemple (mot mot mot). Puisque la transcription de ces mots est considérée comme peu fiable, nous n'en avons pas tenu compte lors de l'identification des marqueurs et de leur analyse.

Chaque appel est rendu anonyme lors de sa transcription. Tous les noms, prénoms, adresses, numéros de téléphone ou toute autre information permettant d'identifier un des participants de l'appel ont été changés par le transcripteur, afin d'assurer la confidentialité des données.

### 3.2. MÉTHODE D'ANALYSE

Avant de présenter la méthode d'analyse appliquée au corpus, il est important de spécifier que pour cette recherche nous n'étudions que le marquage épistémique observable. Un locuteur peut être certain de ce qu'il affirme sans marquer cette certitude dans son discours. Il en va de même pour le mode d'accès à l'information indiqué par un

---

<sup>24</sup> Voir l'annexe pour les conventions de transcription utilisées (p.146).

locuteur. En effet, un grand nombre d'informations relèvent du témoignage des sens du locuteur, sans que ce mode d'accès à l'information soit pour autant explicité dans le discours. Par exemple, l'appelant qui dit : « Il saigne! » a probablement vu du sang, mais il ne spécifie pas explicitement le mode d'accès à cette information, soit la perception, comme il le ferait s'il disait : « *Je vois* qu'il saigne! ». Cependant, puisque l'analyse ne peut être fondée que sur des éléments objectivement observables, nous ne pouvons relever que les marqueurs épistémiques présents dans le discours de l'appelant.

Rappelons que cette étude a deux objectifs : 1) décrire l'usage que fait l'appelant des marqueurs épistémiques qui lui permettent de moduler sa responsabilité énonciative, et 2) interpréter la présence de la modulation de la responsabilité énonciative dans l'interaction afin de mettre en lumière la manière dont l'appelant conçoit son rôle dans le cadre de l'appel d'urgence.

Chaque expression langagière qui joue le rôle de modalisateur ou de marqueur d'évidentialité correspond à notre objet d'analyse. Cependant, puisqu'un marqueur peut être un adverbe, un temps de verbe, voire un énoncé complet, son identification n'est pas évidente. Nous avons donc établi certains tests et défini des critères d'identification afin de ne sélectionner que les marqueurs épistémiques et rien d'autre.

Avant de présenter la démarche d'identification des deux types de marqueurs épistémiques analysés, rappelons d'abord ce qu'est un marqueur épistémique. Il s'agit d'un mot, d'un groupe de mots ou d'une phrase complète, qui permet au locuteur d'indiquer la fiabilité d'un énoncé. Le marqueur n'appartient donc pas à une classe

grammaticale en particulier et doit porter sur une proposition, soit une partie d'énoncé ou un énoncé complet.

### 3.2.1. IDENTIFICATION DES MODALISATEURS

Le premier type de marqueurs épistémiques qui nous intéresse dans le cadre de cette étude est le modalisateur. Ces marqueurs servent à indiquer le degré de certitude d'un locuteur au sujet d'un énoncé ; deux valeurs sont possibles : certain (ex. « *je suis certain que x* ») ou incertain (ex. « *je pense que x* »).

Comme Vold (2008) le mentionne dans son étude sur l'analyse de l'incertitude dans les articles scientifiques, l'identification des modalisateurs est une tâche périlleuse puisque plusieurs mots sont polysémiques. De ce fait, il n'y a pas toujours adéquation entre la définition lexicographique d'un mot et celle qu'il acquiert dans un contexte donné. Afin de surmonter ces difficultés d'ordre sémantique, Vold (2008) se base sur trois tests à faire subir au modalisateur potentiel afin de déterminer si son sens est lié à un degré de certitude. Cependant, Vold ne s'intéresse qu'à l'incertitude, alors que nous incluons l'analyse des modalisateurs de certitude. Nous présentons donc un exemple pour chaque degré de certitude.

#### Test 1

Remplacer le modalisateur potentiel par un autre modalisateur du même degré (Vihla, 2000).

Incertain :	Elle est <b>peut-être</b> morte.	= Elle est [probablement] morte.
Certain :	Elle est <b>vraiment</b> morte.	= Elle est [certainement] morte.

#### Test 2

Ajouter une proposition d'incertitude ou de certitude, selon le modalisateur identifié (Vold, 2008).

Incertain :	Elle est <b>peut-être</b> morte, [mais je ne suis pas certain à 100 %].
Certain :	Elle est <b>vraiment</b> morte, [je suis certain à 100 %].



### Test 3

Remplacer le modalisateur potentiel par une forme contraire et vérifier qu'on obtient un sens différent (Crompton, 1997).

Incertain : Elle est **peut-être** morte.  $\neq$  Elle est [vraiment] morte.

Certain : Elle est **vraiment** morte  $\neq$  Elle est [peut-être] morte.

Ces tests critères, auxquels nous nous sommes conformée pour l'identification des modalisateurs dans l'appel d'urgence, sont le pilier de notre démarche. Cependant, l'étude de Vold (2008) porte sur un discours écrit très formel (articles scientifiques), alors que notre travail porte sur un discours oral produit dans un contexte d'urgence où, souvent, l'intensité des émotions joue un rôle important dans la production du discours de l'appelant (ex. cris ou pleurs). Le discours oral présente une structure éclatée où les locuteurs négocient les tours de parole, parfois en s'interrompant, ce qui rend l'analyse de marqueurs plus difficile. De ce fait, durant la première phase d'identification, nous avons rencontré plusieurs cas problématiques. Notre démarche d'identification des modalisateurs a donc été revue à plusieurs reprises. Cette démarche inductive et itérative nous a permis d'approfondir notre réflexion et de faire émerger des critères d'identification supplémentaires qui ont affiné notre processus d'identification des modalisateurs.

### L'importance du contexte

Le fait qu'un mot puisse avoir différents sens crée un problème lors de l'identification des modalisateurs. C'est d'ailleurs pour cette raison que Vold (2008) soumet les marqueurs aux trois tests critères présentés ci-haut. La polysémie des marqueurs nous oblige à observer le contexte dans lequel ils s'inscrivent. Par exemple, le mot « sûrement », dans *Le Grand Robert de la langue française*, signifie « en sûreté »,

« d'une manière sûre, qui ne saurait manquer » ou « d'une manière sûre, certaine, évidente ». Voyons maintenant l'exemple 6 où un appelant se prononce sur le mode de transport des suspects recherchés.

Ex. 6 | appel 15

23 REP<sup>25</sup> ' sont tu partis en auto?

24 APP [...] j'ai pas vu d'auto, **sûrement** qu'ils sont partis en auto.

À la ligne 24, l'adverbe « *sûrement* » n'est pas utilisé dans l'un des sens consignés dans les dictionnaires<sup>26</sup>, la structure « *sûrement que* » n'indique pas la « manière certaine ». L'adverbe est plutôt utilisé dans le sens « de manière incertaine ou probable ». Nous pourrions d'ailleurs remplacer « *sûrement* » par « *probablement* » dans cet exemple, et ce, sans changer le sens de l'énoncé. Dans ce contexte, « *sûrement* » ne relève pas de la certitude, mais bien de l'incertitude. Comme l'exemple 6 le fait apparaître, la définition lexicographique d'un mot peut être utile, mais seule l'étude du contexte, qui détermine le sens en discours, permet d'identifier un modalisateur de façon certaine.

#### L'identification de la source produisant le modalisateur

Parfois, un locuteur produit un énoncé dans lequel il donne une information qu'il emprunte à un autre locuteur. Lors de l'identification des modalisateurs, il est important de s'assurer que le marqueur est produit par le locuteur parlant et non par un autre locuteur, comme c'est le cas dans l'exemple 7.

<sup>25</sup> Les abréviations REP, SQ, PO, AMB et SI correspondent aux interlocuteurs avec qui l'appelant (APP) communique et que nous avons regroupés sous le terme « répartiteur » par souci d'économie.

<sup>26</sup> L'usage de « *sûrement* » lié à l'incertitude n'est pas non plus répertorié dans Usito (dictionnaire de la langue française en usage au Québec).



## Ex. 8 | appel 102

- 80     AMB   L'air passe pas bien dans sa bouche?  
 81     CJT    Je le sais pas.

Cependant, « je sais pas » n'exprime pas toujours une simple ignorance. Dans l'exemple 9, cet usage de « je sais pas » semble étrange au premier abord, car l'appelante signale son ignorance (« je le sais pas »), et répond ensuite à la question (« *je pense* c'est eux autres »). Plutôt que d'exprimer de l'ignorance, le marqueur « *je (le) sais pas* », dans ces contextes où il précède (ou suit) immédiatement une proposition, exprime : « je te signale que je ne prends pas en charge la validité de l'assertion qui va suivre [ou qui précède] » (Gauvin, 1999).

## Ex. 9 | appel 46

- 31     REP    ah euh, ok, attends ' minute toi tu me dis là c'est qui qui avait un couteau  
 32            là?  
 33     APP    **Je le sais pas je pense** c'est eux autres [*l s*]

Dans ce cas, le marqueur « *je le sais pas* » attribue une valeur de fiabilité incertaine à la proposition et permet à l'appelante d'exprimer un désengagement envers la proposition qui suit. D'ailleurs, il n'y a aucune marque intonative (ex. une pause) qui dissocie « *je le sais pas* » du reste de l'énoncé, ce qui soutient leur association. Cet usage est souvent accompagné d'un adverbe ou d'un autre verbe signalant l'incertitude (Gauvin, 1999). C'est le cas dans l'exemple 9 où se retrouve le modalisateur « *je pense* ».

Départager l'approximation de la modalisation

Certains marqueurs semblent de prime abord indiquer le degré de certitude d'un énoncé, alors qu'ils portent en fait sur autre chose. C'est qu'une même forme linguistique peut tantôt jouer le rôle de marqueur d'approximation, tantôt celle de modalisateur. Les

approximateurs, que Vold (2008) aborde aussi dans sa thèse, portent soit sur une variation quantifiable (ex. temps, grandeur, poids ou âge), par exemple « à peu près », « environ » ou « mettons », soit sur l'appartenance d'un élément à une catégorie (ex. type de chandail ou couleur de peau), par exemple « un genre de » ou « comme un » (Prince, Frader et Bosk, 1982, cité dans Fraser, 2010) alors que les modalisateurs portent sur le degré de certitude attribué à un énoncé par un locuteur. Voyons l'exemple 10 pour clarifier la distinction entre approximateur et modalisateur d'incertitude.

Ex. 10 | appel 5b

- 8 REP Ça fait combien de temps que c'est arrivé ça?  
9 APP À peu près deux, à cinq minutes.

Le marqueur « à peu près » à la ligne 9 ne présente pas l'information comme étant certaine ou incertaine, mais bien comme imprécise ou non exacte. En fait, « à peu près » souligne que le locuteur est dans l'impossibilité de fournir une information plus précise que cette approximation, qu'il endosse toutefois, malgré son imprécision. En effet, un locuteur peut très bien être certain d'une approximation, comme le montre l'exemple suivant, tout à fait possible : « *Je suis certain* que ça fait à peu près deux à cinq minutes ». Le locuteur, avec le marqueur « *je suis certain* », exprime de la certitude et donc une RE accentuée au sujet de l'approximation du temps écoulé. Considérant que les marqueurs d'approximation ne portent pas sur le degré de certitude d'un énoncé, mais plutôt sur la précision d'un des éléments de l'énoncé, et puisqu'un locuteur peut s'engager de manière accentuée avec un modalisateur de certitude sur une approximation, nous estimons, comme Vold (2008), que les marqueurs d'approximation ne font pas partie des modalisateurs.

### Autonomie du modalisateur

Finalement, certains marqueurs sont combinés, c'est-à-dire qu'il peut y avoir plusieurs modalisateurs portant sur une même proposition. Dans l'exemple 11, les deux groupes de mots « *Je pense qu'* » et « *peut-être* », qui sont des modalisateurs d'incertitude, portent sur la même information, soit le fait qu'un individu x est parti à droite.

Ex. 11 | fictif

**Je pense qu'**il est **peut-être** parti à droite.

**Je pense qu'**il est parti à droite.

Il est **peut-être** parti à droite.

Chacun de ces marqueurs pourrait apparaître seul : « *Je pense qu'*il est parti à droite » et « Il est *peut-être* parti à droite ». Chaque marqueur attribue de manière autonome une valeur d'incertitude à la proposition « Il est parti à droite ». Il ne faudrait toutefois pas confondre ce cas de figure avec celui d'un modalisateur unique modifié par un adverbe qui, dans un autre énoncé, pourrait remplir le rôle de modalisateur. Dans ce dernier cas, il y aurait l'apparence d'un double marquage épistémique, alors qu'en réalité il n'y a qu'un modalisateur. C'est ce qu'illustre l'exemple 12.

Ex. 12 | fictif

**Je suis** vraiment **certaine qu'**il est parti à droite.

Dans l'exemple 12, « *je suis certaine qu'* » est un modalisateur, alors que « vraiment » ne l'est pas. En effet, l'adverbe « vraiment », dans ce contexte, vient modifier l'intensité de l'adjectif « certaine » et, pour cette raison, il s'agit d'un intensificateur plutôt que d'un marqueur qui attribue un degré de certitude à une proposition.

Tous ces exemples de cas rencontrés au cours de l'analyse nous ont permis de raffiner notre démarche d'identification des modalisateurs, que nous proposons à la suite du tableau 2, qui résume les considérations précédentes.

Tableau 2

*Synthèse des caractéristiques nécessaires à l'identification des modalisateurs et comparaison avec d'autres types de marqueurs*

Type de marqueurs	Caractéristique			
	Attribue une valeur de certitude à une proposition	Module la responsabilité énonciative du locuteur	Autonome (ne dépend pas d'un autre modalisateur)	Produit par le locuteur participant
<b>Modalisateur</b>	X	X	X	X
<b>Marque d'ignorance</b> (qui n'accompagne pas une proposition)	-	-	X	X
<b>Approximateur</b>	-	-	X	X
<b>Intensificateur</b>	-	X <sup>28</sup>	-	X

Pour qu'un mot ou groupe de mots soit identifié comme étant un modalisateur aux fins de notre analyse, il a dû être soumis aux trois tests critères présentés par Vold (2008) et passer par quatre étapes de vérification que nous avons ajoutées. Le processus d'identification se déroule comme suit :

1. Sélectionner, sur la base de nos connaissances, un mot ou groupe de mots s'apparentant à la catégorie des modalisateurs.

<sup>28</sup> Soulignons que même si un intensificateur n'attribue pas à lui seul une valeur de certitude à un énoncé, puisqu'il ne peut apparaître seul, sa présence dans l'énoncé contribue à la modulation de la RE du locuteur déjà enclenchée par le modalisateur qu'il accompagne. L'effet de cumul fait en sorte que la RE est plus accentuée ou modérée par la présence d'intensificateurs.

2. Soumettre le marqueur potentiel aux trois tests critères à partir de l'énoncé dans lequel il apparaît :

- Test 1 : Remplacer le marqueur potentiel par un marqueur du degré de certitude présumé;
- Test 2 : Ajouter une proposition de certitude ou d'incertitude après la proposition marquée, selon le degré de certitude présumé;
- Test 3 : Remplacer le marqueur potentiel par un marqueur de degré contraire à celui présumé pour confirmer son degré de certitude.

Phases de vérification supplémentaires :

1. Si les résultats des trois tests critères n'effacent pas toute hésitation, s'attarder plus longtemps au contexte d'énonciation du modalisateur afin de s'assurer que le marqueur exprime bien un degré de certitude et non pas une approximation.
2. S'assurer que le modalisateur a initialement été produit par le locuteur. Si le modalisateur porte sur une information acquise par autrui (ex. : « *Ma femme pense qu'il est blessé* »), il s'agit d'un emprunt et il n'est pas relevé, car le locuteur participant n'est pas tenu responsable de la fiabilité de l'information.
3. S'assurer que le marqueur n'exprime pas une simple ignorance en identifiant (ou en restituant) la proposition sur laquelle il porte.
4. Lorsqu'il y a combinaison de plusieurs marqueurs, s'assurer que le modalisateur est autonome et qu'il ne s'agit pas d'un intensificateur portant sur un autre modalisateur.



Sans avancer que cette démarche permet d'identifier tous les modalisateurs présents dans le discours, elle permet selon nous de limiter la subjectivité dans l'identification des modalisateurs et surtout de réduire les chances de relever des marqueurs autres que des modalisateurs. Nous avons établi une démarche similaire pour l'identification des marqueurs d'évidentialité.

### **3.2.2. IDENTIFICATION DES MARQUEURS D'ÉVIDENTIALITÉ**

Rappelons maintenant la définition du deuxième type de marqueurs épistémiques que nous analysons, soit les marqueurs d'évidentialité. Ces marqueurs permettent au locuteur d'indiquer le mode d'accès par lequel il a acquis une information : la perception (accès direct), l'emprunt (accès indirect) ou l'inférence (accès indirect).

Contrairement aux modalisateurs, la littérature sur le sujet n'offre pas, à notre connaissance, de tests précis à appliquer pour identifier les marqueurs d'évidentialité. De plus, les critères permettant d'accorder à une unité langagière le statut de marqueur d'évidentialité ne font pas consensus (Dendale et Van Bogaert, 2012). De ce fait, nous avons dû déterminer nos propres critères, en fonction des données que nous analysons. Nos critères sont donc inspirés de divers travaux (Dendale, 1991; Dendale et Tasmowski, 1994; Dendale et VanBogaert, 2012; Guentchéva, 1994; Vogeleeer, 1994; Willett, 1988). La démarche d'identification utilisée pour les marqueurs d'évidentialité diffère de celle des modalisateurs, car ces deux types de marqueurs se manifestent sous des formes différentes. Chaque marqueur d'évidentialité potentiel doit passer par les trois étapes suivantes.

1. Sélectionner, sur la base de nos connaissances, un mot ou groupe de mots s'apparentant à la catégorie des marqueurs d'évidentialité.

2. Regarder le contexte d'énonciation du marqueur d'évidentialité afin de s'assurer qu'il y a bel et bien une information fournie et que le marqueur en identifie le mode d'accès. Voyons un exemple problématique avec le marquage de la perception. Un énoncé comme « Je vois » ne constitue pas un marqueur, car il ne rapporte pas d'information perçue, alors qu'un énoncé comme « *Je le vois* courir » contient un marqueur (« *Je vois* »), car il fournit une information à propos d'un individu (« le ») en train de courir.

3. Vérifier si le marqueur potentiel correspond aux critères du mode d'accès à l'information que nous avons établis à partir de divers travaux. Chaque mode d'accès à l'information correspond à des critères précis, détaillés ci-dessous. Si le marqueur potentiel correspond à l'un des trois ensembles de critères, nous le classons dans la catégorie appropriée. S'il ne correspond à aucun ensemble, il n'est pas retenu.

### 1. La perception

Présence d'un verbe lié à l'un des cinq sens (vue, ouïe, toucher, goût, odorat) ou d'un adverbe directement lié à la perception (ex. *visiblement*). La perception doit être attribuée au locuteur. Le verbe doit donc être conjugué à la première personne du singulier (je) ou du pluriel (nous) (ex. : « *J'ai / Nous avons vu* du sang. »). Pour l'adverbe de perception, il doit modifier une information ayant été perçue par le locuteur (ex. : « Le garçon est *visiblement* blessé »). Si la perception provient d'un autre locuteur (ex. : « *Ma fille a entendu* du bruit »), le marqueur est de l'ordre de l'emprunt et n'a pas été retenu dans la catégorie perception.

## 2. L'emprunt

Présence d'un des éléments suivants :

- Une incise (segment indiquant que le locuteur rapporte l'opinion, les paroles ou les perceptions d'un autre locuteur), par exemple « selon x » ou « d'après x ».
- Un verbe de parole (ex. dire, crier ou demander.), de perception (ex. voir ou entendre) ou tout autre verbe d'opinion ou de croyance (ex. penser ou croire), conjugué à une autre personne que la première personne du singulier (je) ou du pluriel (nous). Dans les exemples suivants : « *Selon ma femme*, il y a eu des coups de feu », « *Ma femme dit qu'il* y a eu des coups de feu », « *Ma femme a entendu* des coups de feu » et « *Ma femme pense qu'il* y a eu des coups de feu », le locuteur n'a pas été témoin des coups de feu, il s'agit donc d'emprunts, car le locuteur emprunte les informations initialement fournies par sa femme.

Pour qu'il y ait effectivement un emprunt, l'information doit provenir d'un autre locuteur. Dans l'exemple « Il m'a dit 'Donne-moi l'argent!' », il n'y a pas d'emprunt, car le locuteur tient cette information (parole du présumé voleur) de lui-même puisqu'il a été victime du vol. Dans l'exemple « *Elle m'a dit que* le voleur lui a dit 'Donne-moi l'argent!' », il y a un emprunt, car le locuteur apprend ce qu'a dit le présumé voleur d'un autre locuteur, soit « Elle ». Donc, ce n'est pas parce qu'il y a discours rapporté qu'il y a nécessairement emprunt. Pour qu'il y en ait un, l'information donnée doit provenir d'un tiers. Habituellement, le tiers à qui le locuteur emprunte l'information est identifiable.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Le conditionnel épistémique (Kronning, 2012), qu'on retrouve souvent dans les articles de journaux, est aussi considéré comme une forme d'emprunt, mais qui ne permet pas d'identifier le locuteur source

### 3. L'inférence

Guentchéva (1994) retrace l'élaboration du raisonnement inférentiel en empruntant à Ch. S. Pierce l'expression « inférence par abduction » (1965, cité dans Guentchéva, 1994, p. 18). Nous la résumons comme suit en nous inspirant de son exemple :

1. Un locuteur constate un ou des faits (Y), qu'il présente comme vrais.

Ex. : « La chaussée est mouillée. »

2. Le locuteur recherche et choisit une hypothèse possible (X) qui rende compte du ou des faits constatés (Y).

Ex. : « Il a (peut-être) plu. »

3. Le locuteur énonce son raisonnement en liant l'hypothèse aux faits qu'elle pourrait expliquer. Cette hypothèse (X) correspond, dans le discours, à l'information que le locuteur communique. Dans un tel cas de figure, ce qui nous permet d'affirmer qu'une inférence est le mode d'accès à l'information est la présence, dans le discours, des faits observables (Y) sur lesquels le locuteur semble fonder sa conclusion hypothétique (X).

Ex. : « *La chaussée est mouillée (Y), donc il a (peut-être) plu (X).* »

ou

Ex. : « *Il a (peut-être) plu (X), car la chaussée est mouillée (Y).* »

L'inférence prend donc les formes « (peut-être) X, (car) Y » ou « Y, (donc) (peut-être) X ». Puisque notre corpus est constitué de discours oral, les marqueurs de cause et

---

cependant (ex. : « Le premier ministre *serait* à Montréal depuis hier »). Cependant, ce type d'emprunt ne se retrouve pas dans notre corpus.

de conséquence (car et donc) sont parfois absents, mais tout de même sous-entendus. De plus, le caractère hypothétique, et donc incertain, de la conclusion n'est pas toujours explicite. De ce fait, l'expression de l'incertitude (ex. : « *peut-être* ») inhérente à la conclusion est parfois absente, mais l'expression du raisonnement menant à la conclusion demeure tout de même dans le plausible plutôt que dans le certain, car l'appelant rapporte une information qu'il infère. En effet, il exprime une conclusion reconstruite par le raisonnement plutôt que constatée.

Comme nous l'avons déjà mentionné, plusieurs énoncés sont probablement le résultat d'inférences, sans que le raisonnement inférentiel soit explicite. Encore une fois, nous ne pouvons analyser que les marques objectivement observables dans le discours. Pour cette raison, pour qu'un marqueur soit classé dans la catégorie « inférence », les prémisses (faits constatés) et la conclusion hypothétique devaient être présentes dans le discours.

Dans le cas où la conclusion est exprimée par le répartiteur après l'énoncé de l'appelant, comme dans l'exemple 13, nous considérerons l'énoncé de l'appelant comme un marqueur d'inférence.

## Ex. 13 | appel 04

- 36 SQ Vous dormez dans le fossé là?
- 37 APP **Ben je suis t allé euh: je suis t allé faire une job: une estimation pour**
- 38 **une job électrique à: euh: boul. St-Long pour un gars pis: je suis parti**
- 39 **de là il devait être euh: 11 heures et demie minuit pis là tu me dis qu'il**
- 40 **est trois heures fait que:**
- 41 SQ Ça veut dire que vous avez été [sans connaissance monsieur?
- 42 APP [(xxxxxx) fossé pardon?
- 43 SQ Vous avez perdu connaissance dans le fossé?
- 44 APP Oui.

*Note.* SQ = préposé aux télécommunications de la Sûreté du Québec et APP = appelant.

Aux lignes 37 à 40, l'appelant tente de reconstruire la conclusion qui rende compte de sa présence dans le fossé. Il présente trois prémisses (Y) :

1 : Je suis allé faire une job électrique sur le boulevard St-Long chez un gars.

2 : Je dois être parti entre 11h30 et minuit.

(Présentée comme incertaine à cause du verbe « devoir ».)

3 : Tu (SQ) me dis qu'il est trois heures.

L'appelant (APP) s'apprêtait à émettre sa conclusion, après la conjonction « fait que », qui a la même portée que « donc » dans ce contexte, mais le répartiteur (SQ) devance l'appelant et énonce la conclusion : l'appelant a perdu connaissance dans le fossé. L'appelant confirme plus loin (ligne 44) cette conclusion. Donc, même si l'appelant n'émet pas lui-même la conclusion, l'explicitation du raisonnement inférentiel est présente et implique un certain désengagement de l'appelant envers la possible conclusion. De plus, le raisonnement inférentiel donné en exemple est d'autant plus désengageant qu'il repose sur une prémisse présentée comme incertaine (heure de départ) et une autre fournie par un tiers, soit l'heure actuelle donnée par le répartiteur (SQ).

Finalement, mentionnons que certains tours de parole peuvent contenir plusieurs marqueurs épistémiques, tant des modalisateurs que des marqueurs d'évidentialité. Cela peut rendre l'identification des marqueurs plus difficile. C'est le cas lorsqu'un tour de parole contient un modalisateur « incertain » (ex. peut-être) et un marqueur évidentiel d'inférence. Dans l'exemple « *Il doit être mort, il ne respire plus* », nous relevons deux marqueurs : le marqueur « *il doit* », qui correspond à un modalisateur d'incertitude (équivalent à *probablement*) et l'énoncé complet qui correspond à un marqueur évidentiel d'inférence (« *Il doit être mort* [hypothèse], (car) *il ne respire plus* [fait constaté] ».) Si l'énoncé avait plutôt été « *Il doit être mort* », nous ne relèverions que le verbe devoir dans son sens épistémique exprimant l'incertitude, car les faits constatés (la non-respiration), et donc le raisonnement permettant de conclure la mort de l'individu, ne sont pas explicités. En prenant cette décision, nous rejoignons Kronning (2003), qui considère que la nature prédominante du verbe devoir est celle de la modalité épistémique incertaine.

Les tests et critères d'identification précédents ont permis de relever les marqueurs présents dans les 100 appels du corpus. La section suivante présente les facteurs avec lesquels les marqueurs ont été mis en relation afin de voir si leur usage varie.

### 3.3. FACTEURS DE VARIATION

Notre étude ne se prétend pas représentative de tous les appels d'urgence. Cependant, un corpus de 100 appels d'urgence permettra de dresser un premier portrait

relativement complet de la production des marqueurs épistémiques dans ce genre de discours.

Chaque marqueur a été comptabilisé dans le logiciel statistique SPSS afin de faciliter le calcul des fréquences des marqueurs. L'entrée des marqueurs dans le logiciel s'est faite selon leur ordre d'apparition dans l'appel. Nous analysons les marqueurs à partir de l'unité que représente le tour de parole : moment où un locuteur commence à parler jusqu'au moment où il arrête (signaux d'écoute exclus). Nous avons choisi cette manière d'entrer les données parce qu'elle permet de départager les contributions du répartiteur et de l'appelant et d'observer les combinaisons de marqueurs, c'est-à-dire de voir quel type de marqueurs est susceptible ou non d'apparaître plus souvent avec tel autre type de marqueurs.

La description de l'usage du marquage sera complétée par l'analyse du rôle de certains facteurs dans la production du marquage épistémique. Nous voulons vérifier si le marquage varie selon quatre facteurs : le type de service avec lequel l'appelant communique, le type d'événement rapporté, le type d'information faisant l'objet du marquage et le type d'appelant.

À partir de l'hypothèse de Laforest (2011), selon laquelle l'appelant se positionnerait dans un cadre interprétatif de type interrogatoire de police en raison de sa connaissance partielle du service d'appel d'urgence, nous souhaitons voir si l'appelant utilise le marquage épistémique d'une manière différente lorsqu'il interagit avec un répartiteur des services policiers. Les types de services avec lesquels l'appelant peut



communiquer sont au nombre de quatre. Voici les quatre interlocuteurs relevant de ces services, que nous avons jusqu'à maintenant traités sous le terme « répartiteur » :

1. Le preneur d'appels dans un centre d'appels d'urgence.

Il s'agit de la première personne avec qui l'appelant entre en contact lorsqu'il appelle au 9-1-1 et qui, généralement, transférera l'appel vers l'un des trois autres interlocuteurs suivants :

1. Le préposé aux télécommunications des services policiers;
2. Le répartiteur médical d'urgence (services ambulanciers);
3. Le préposé aux télécommunications des services incendie.

Nous aborderons aussi le type d'événement rapporté (ceux présentés au tableau 1), car nous croyons que cela peut influencer la production du marquage, dans la mesure où certains événements sont organisationnellement liés à différentes séries de questions. Par exemple, pour un vol avec violence le répartiteur posera un grand nombre de questions au sujet du suspect alors que pour une urgence médicale, le répartiteur posera quelques questions au sujet de l'état de santé de la victime. Certains types d'événements favorisent peut-être davantage le marquage épistémique.

Puisque les événements sont liés à certains types d'informations (ex. vol avec violence/suspect ou urgence médicale/état de santé de la personne en détresse), nous nous pencherons aussi sur la variation du marquage en fonction des informations qui en font l'objet. Pour chaque marqueur épistémique identifié, le type d'information marqué a été répertorié. Les types d'informations, qui seront présentés dans le prochain chapitre, ont été déterminés à la suite d'une analyse inductive et qualitative basée sur tous les énoncés comportant au moins un marqueur épistémique. Nous sommes consciente que les

informations non marquées ainsi que les tours de parole du répartiteur n'ont pas été pris en compte lors de l'analyse. Cependant, notre objectif n'est pas de décrire la nature des informations communiquées dans l'appel 9-1-1 ou le discours du répartiteur - ce qui pourrait faire l'objet d'un autre travail -, mais plutôt de décrire les fonctions interactionnelles de la modulation de la responsabilité énonciative opérée par le marquage épistémique. Ce choix nous semble être le plus pertinent considérant le volume de ce travail.

Finalement, nous nous attarderons à la variation du marquage en fonction du type d'appelant (victime présente ou absente et témoin présent ou absent), présenté précédemment, car nous croyons que le positionnement de l'appelant par rapport à l'événement rapporté peut avoir une influence sur le marquage. Le fait d'être présent ou absent durant l'événement et d'en être victime ou témoin pourrait favoriser le recours à certains marqueurs ; c'est ce que nous vérifierons.

Pour ce facteur, nous aurons recours à un test de khi carré ; un test statistique qui permet de vérifier si deux variables sont indépendantes ou associées. Le test de khi carré nous permettra donc de vérifier si l'implication de l'appelant dans l'événement (victime ou témoin) ou sa position par rapport à ce dernier (présent ou absent) sont statistiquement associées à la production de marqueurs épistémiques. Si le résultat du test est sous le seuil théorique de  $p < 0,01$ , ce qui indiquerait que le marquage est significativement associé au type d'appelant, nous relèverons le V de Cramer. Il s'agit d'un indicateur de force variant entre 0 et 1 (plus le résultat est près de 1, plus le lien entre les variables est fort) qui nous indiquera la force de l'association entre le marquage et le type d'appelant.

Seul le facteur appelant sera soumis à des tests statistiques, car les autres facteurs comprennent plusieurs catégories, dont certaines sont peu présentes dans notre corpus (ex. tours de parole adressés aux services de sécurité incendie). Pour cette raison, nous ne pouvons les soumettre au test de khi carré, car ils ne satisfont pas les prérequis de ce test, soit que chaque catégorie comporte un minimum d'occurrences (Field, 2013).

Enfin, la description de l'usage que l'appelant fait du marquage épistémique (chapitre 4) nous permettra de répondre à notre deuxième question de recherche qui vise à interpréter la modulation de la RE effectuée par le marquage (chapitre 5). À l'aide des concepts théoriques mobilisés, soit la maxime de qualité (Grice, 1979), le cadre et la protection des faces (Goffman, 1973 et 1991), nous mettrons finalement en évidence des indices liés au rôle dans lequel l'appelant qui marque son discours se met en scène.

## **CHAPITRE 4**

### **DESCRIPTION DE L'USAGE DU MARQUAGE ÉPISTÉMIQUE**

Ce chapitre décrira l'usage du marquage épistémique fait par l'appelant au 9-1-1. Cela pourra éventuellement contribuer à l'analyse du marquage sur d'autres corpus.

#### **4.1. DISTRIBUTION DU MARQUAGE ÉPISTÉMIQUE**

Soixante-quinze des cent appels du corpus contiennent au moins un marqueur épistémique. Il ne s'agit donc pas d'un procédé discursif marginal dans le cadre de l'appel d'urgence. Dans les 100 appels d'urgence de notre corpus, un total de 2 848 tours de parole produits par 115 différents appelants<sup>30</sup> ont été identifiés. De ces 2 848 tours de parole, 7 % (208 tours) contiennent au moins un marqueur épistémique. Ce taux ne peut être considéré comme faible ou élevé, car il n'y a pas de moyenne comparative dans la littérature sur le sujet. Cependant, considérant le fait que ce marquage n'est pas obligatoire et que la langue fonctionne habituellement à l'économie, il est surprenant de voir que 7 % des tours de parole de l'appelant sont marqués d'une valeur de fiabilité. Ce qui est entendu par économie consiste à dire quelque chose en mobilisant le moins de ressources langagières possible. Par exemple, les pronoms sont utilisés pour remplacer les groupes nominaux afin d'éviter la redondance. Un locuteur utilisera généralement la langue de manière économique, soit avec le strict nécessaire. Or, dans le contexte de l'appel d'urgence, plusieurs appelants prennent la peine de marquer leur discours d'un degré de certitude ou d'un mode d'accès à l'information. Les raisons qui pourraient motiver un tel marquage

---

<sup>30</sup> Il y a plus d'appelants que d'appels, car, comme mentionné précédemment, certains appels comportent plus d'un appelant.

seront présentées dans le chapitre 5. Soulignons simplement que la valeur de cette quantité de tours de parole marqués ne peut être évaluée, car à notre connaissance, il n'y a pas d'étude qui traite spécifiquement du taux de tours de parole accompagnés de marqueurs épistémiques. De ce fait, cette donnée est purement descriptive et pourra servir à d'autres chercheurs, qui s'intéressent au marquage épistémique en contexte de discours oral. Les prochains résultats seront donc concentrés sur les 7 % de tours de parole marqués par les appelants du corpus.

Les démarches d'identification présentées au chapitre précédent ont permis de relever un total de 280 marqueurs épistémiques dans les 208 tours de parole marqués, ce qui veut dire que certains tours de parole contiennent plus d'un marqueur. Le tableau 3 présente la distribution des marqueurs épistémiques selon leur type, soit modalisateur ou marqueur d'évidentialité. Il montre clairement que l'appelant marque davantage son degré de certitude en ce qui a trait à la fiabilité de ce qu'il énonce à l'aide de modalisateurs (67 %), qu'il n'indique le mode d'accès aux informations qu'il donne au répartiteur (33 %).

Aussi, le tableau 3 montre que l'appelant utilise les modalisateurs principalement pour exprimer de l'incertitude. De l'ensemble des modalisateurs, 84 % servent à exprimer de l'incertitude, alors que seulement 16 % des modalisateurs servent à exprimer de la certitude. Cependant, la faible présence de modalisateurs « certain » peut s'expliquer par le fait que le respect de la maxime de qualité, suivant laquelle un locuteur ne dit que ce qu'il croit vrai, n'est habituellement pas explicité.

Tableau 3

*Distribution des types de marqueurs épistémiques*

Marqueurs épistémiques <i>n</i> = 280				
Modalisateurs % <i>n</i> = 187		Marqueurs d'évidentialité % <i>n</i> = 93		
67		33		
Certain %	Incertain %	Perception %	Emprunt %	Inférence %
16	84	57	24	19

Un locuteur spécifierait rarement sa certitude au sujet de la fiabilité de ce qu'il dit, parce que selon le principe de coopération de Grice (1979), ses interlocuteurs tiennent pour acquis qu'il dit ce qu'il croit vrai et qu'il a les preuves pour l'affirmer. Autrement dit, l'appelant est sûrement certain d'un grand nombre des informations qu'il donne au répartiteur, mais il ne sent pas le besoin de le marquer dans son discours. Dans cette perspective, toute explicitation de la certitude est donc en soi intéressante en ce sens qu'elle est relativement inhabituelle.

En ce qui concerne les marqueurs d'évidentialité, ils sont distribués d'une manière plus nuancée. La majorité de ces marqueurs relèvent de la perception (57 %), alors que le reste du marquage est partagé entre l'emprunt (24 %) et l'inférence (19 %). Ces chiffres s'expliquent en partie par des éléments contextuels. En effet, tout appelant est à même de percevoir, mais pour qu'une information soit acquise par emprunt, un tiers doit donner l'information à l'appelant et dans bien des cas l'appelant n'entre pas en contact avec d'autres personnes lors de l'événement rapporté au 9-1-1. Finalement, pour que l'appelant

acquière une information au moyen d'une inférence, il doit avoir constaté un ou plusieurs faits qui lui permettent ensuite d'émettre une conclusion hypothétique. L'acquisition d'une information par inférence se fait en deux temps : 1) constatation d'un ou plusieurs faits et 2) formulation d'une conclusion hypothétique. Étant un mode indirect d'accès à l'information, l'inférence serait moins privilégiée par l'appelant.

Comme nous l'avons mentionné au chapitre 2, chaque type de marqueurs est associé à un degré de responsabilité énonciative (RE) exprimant soit de l'engagement soit du désengagement. Les marqueurs épistémiques permettent donc à celui qui les produit de moduler sa responsabilité envers certaines informations. Les distributions de ces degrés de RE et de l'engagement qu'ils expriment sont présentées à la section suivante.

#### **4.1.1. MODULATION DE LA RESPONSABILITÉ ÉNONCIATIVE**

Le marquage épistémique est un procédé qui permet à celui qui le produit de spécifier la fiabilité des informations qu'il donne. Cette spécification de la fiabilité indique la responsabilité que le locuteur est prêt à endosser au sujet de ce qu'il dit. Nous reproduisons à la page suivante la figure 5, notre modèle d'analyse, afin de rappeler les liens entre les marqueurs et les degrés de RE au lecteur.



	Responsabilité énonciative (RE)	Modalisateur (Degré de certitude)	Marqueur d'évidentialité (Mode d'accès à l'information)
Engagement	<b>accentuée</b> (+RE)	CERTAIN « Il y a quelqu'un qui a arrêté <b>je suis sûre</b> [...] » (132, 41')	∅
	<b>neutre</b> (RE)	NON MARQUÉ « ok: y a un feu chez nous, ça presse là y a un feu dans 'cave là: » (156, 5)	PERCEPTION « <b>on a entendu</b> un bruit, des affaires tomber » (123, 78)
Désengagement	<b>modérée</b> (-RE)	INCERTAIN « <b>Je pense</b> c'est une Sunfire, <b>mais je suis pas certaine.</b> » (26, 82)	INFÉRENCE « <b>il est mort euh: son visage est blanc.</b> » (146, 36)
	<b>transférée</b> (∅ RE)	∅	EMPRUNT « <b>Ma femme a dit qu'il</b> ne respire plus. » (02, 02)

Figure 5. Modèle d'analyse des marqueurs épistémiques.

En tenant compte du modèle d'analyse et des marqueurs épistémiques, le tableau 4 montre que les marqueurs relevés dans le corpus expriment dans 63 % des cas une modulation la RE de la part des appelants qui marquent leur discours. Autrement dit, lorsque l'appelant marque la fiabilité des informations qu'il donne au répartiteur, il le fait majoritairement en modérant sa RE envers celles-ci. Le tableau 4 montre aussi que, lorsque les degrés de RE sont classés en fonction de l'expression d'un engagement ou d'un désengagement de la part de l'appelant, 70 % des marqueurs expriment du

désengagement. On peut en conclure que lorsque l'appelant rend explicite la fiabilité des informations qu'il donne au répartiteur, cela opère généralement un désengagement de sa part.

Tableau 4

*Distribution des degrés de responsabilité énonciative et leur engagement*

Degré de responsabilité énonciative des marqueurs épistémiques <i>n</i> = 280			
Accentuée % <i>n</i> = 30	Neutre % <i>n</i> = 54	Modérée % <i>n</i> = 175	Transférée % <i>n</i> = 21
11	19	63	7
Engagement %		Désengagement %	
30		70	

Cette manifestation du désengagement, bien qu'elle soit importante, ne peut être considérée comme exceptionnelle, car il n'existe encore une fois aucun seuil par rapport auquel on pourrait le comparer. On peut toutefois s'en étonner, dans la mesure où l'appelant n'est pas dans un contexte où on lui demande de spécifier la fiabilité des informations qu'il fournit et où le fait de donner des informations inexactes ou fausses pourrait concrètement lui être dommageable, comme ce pourrait l'être dans le cadre d'un procès par exemple. La présence de ce marquage repose sur des fonctions interactionnelles que nous aborderons au chapitre 5.

#### 4.1.2. COMBINAISON DES MARQUEURS

Comme mentionné précédemment, il arrive que certains tours de parole contiennent plus d'un marqueur épistémique et que plus d'un marqueur porte sur une

même information. Au total, 11 combinaisons différentes de marqueurs ont été relevées dans le corpus, par exemple un modalisateur « incertain » combiné à un marqueur d'évidentialité de perception. Il y a 46 occurrences de l'une ou l'autre des 11 combinaisons, mais comme plusieurs des combinaisons ne reviennent qu'une ou deux fois (voir tableau 5), nous ne traiterons ici que des combinaisons les plus fréquentes : incertain-inférence, incertain-incertain et incertain-perception.

Tableau 5

*Distribution des combinaisons de marqueurs épistémiques*

Combinaisons	n <sup>bre</sup> des combinaisons	%
<b>incertain et inférence</b>	<b>18</b>	<b>39,1 %</b>
<b>incertain et incertain</b>	<b>12</b>	<b>26,1 %</b>
<b>incertain et perception</b>	<b>5</b>	<b>10,9 %</b>
incertain et emprunt	1	2,2 %
certain et incertain	2	4,3 %
certain et perception	1	2,2 %
certain et emprunt	1	2,2 %
certain et inférence	1	2,2 %
perception et perception	2	4,3 %
perception et inférence	2	4,3 %
emprunt et inférence	1	2,2 %
Total	46	100

L'exemple 14 présente la combinaison la plus fréquente dans notre corpus (39 %), soit celle d'un marqueur « incertain » (« *Je pense qu'* ») et d'un marqueur d'inférence (« *il est mort euh: son visage est blanc* »<sup>31</sup>).

<sup>31</sup> Le fait constaté est *son visage est blanc* et la conclusion hypothétique est *il est mort*. Le marqueur de conséquence entre les deux éléments est absent, mais sous-entendu : Je pense qu'il est mort, [car] son visage est blanc.

Ex.14 | appel 146

- 35 AMB Vous l'avez pas vu? Ok.  
 36 APP **Je pense qu'il est mort euh: son visage est blanc,**

Tous les marqueurs d'inférence identifiés dans notre corpus (18) sont combinés à un modalisateur « incertain ». Cette combinaison est tout à fait logique, car si l'inférence relève d'une conclusion hypothétique, il est normal qu'elle soit accompagnée d'un marqueur d'incertitude pour indiquer ce caractère hypothétique.

La deuxième combinaison de marqueurs la plus présente est celle de deux ou plusieurs modalisateurs « incertain », comme dans l'exemple 15.

Ex. 15 | appel 26

- 81 REP Est-ce que vous vous souvenez du véhicule?  
 82 APP euheuh: une voiture blanche, **je pense** c'est une Sunfire, **mais je suis pas**  
 83 **certaine.**

Les deux marqueurs « *je pense* » et « *mais je suis pas certaine* » portent sur la même information, soit le modèle du véhicule. L'appelante prend tout de même la peine de signifier deux fois son incertitude. Ce couple de marqueurs représente 26 % des combinaisons identifiées. Il arrive dans certains exemples qu'il y ait jusqu'à cinq marqueurs d'incertitude portant sur la même information. Cette accumulation d'incertitude est intéressante du point de vue interactionnel en ce sens qu'elle intensifie le désengagement de l'appelant par rapport à l'information donnée.

La dernière combinaison la plus fréquente est celle d'un modalisateur « incertain » à un marqueur d'évidentialité de perception, comme dans l'exemple 16, qui représente 11 % des combinaisons identifiées.

## Ex. 16 | appel 176

- 130 SQ [...] euh toi tu es tu en mesure de me dire s'ils étaient armés eux autres ou  
 [...] quoi?  
 135 APP [...] **il me semble que j'ai entendu** un coup de feu quand je me suis sauvé  
 136 en partant.

Le marquage de l'accès à une information au moyen de la perception évoque une RE neutre et donc assumée, car il s'agit du mode d'accès à l'information le plus fiable. Or, la RE de l'appelant envers cet énoncé devient modérée par la présence du modalisateur « incertain » « *il me semble que* ». L'appelant peut donc indiquer qu'il a acquis une information au moyen de la perception comme « *j'ai entendu* », tout en se désengageant de celle-ci en l'accompagnant d'un modalisateur « incertain » s'il ne la considère pas comme suffisamment fiable.

La perception, du fait de son accès direct à l'information, aurait pu être combinée à des modalisateurs « certain ». Or, une seule combinaison de ce type a été identifiée, soit celle de l'exemple 17.

## Ex. 17 | appel 16

- 22 SQ Le cadavre a été trouvé où?  
 [...] APP [...] j'ai juste fait' une petite ouverture avec mon couteau pis **j'ai on a bel**  
 27 **et bien vu** un pied humain là.

Le modalisateur « certain » « *bel et bien* » et celui de perception « *j'ai on a / vu* » expriment tous deux un engagement de la part de l'appelant à propos de l'information donnée, soit la découverte d'un cadavre. Le fait qu'il y ait si peu de combinaison certain-perception peut relever simplement de notre corpus ou suggérer que l'appelant, lorsqu'il s'engage sur une information, ne ressent pas le besoin d'intensifier cet engagement.

D'ailleurs, lorsque l'appelant combine des marqueurs épistémiques, il le fait principalement pour exprimer du désengagement, comme le montre le tableau 6.

Tableau 6

*Distribution des combinaisons selon l'engagement exprimé*

Valeur d'engagement des combinaisons	% <i>n</i> = 46
Désengagement répété	70
Désengagement et engagement	24
Engagement répété	6

Le désengagement répété, soit la combinaison de deux marqueurs ou plus associés au désengagement (incertain, emprunt ou inférence), représente 70 % des combinaisons. On peut aussi ajouter à ce 70 % les combinaisons désengagement-engagement (24 %), car, au final, elles opèrent aussi un désengagement. Lorsque l'appelant combine un marqueur associé au désengagement à un autre associé à l'engagement (certain ou perception), le désengagement prime. Dans l'exemple 16 présenté précédemment, « *il me semble que j'ai entendu un coup de feu* », malgré le marqueur de perception, lié à une RE neutre, le modalisateur « incertain » vient modérer la RE et opère un désengagement. L'appelant pourrait toujours soutenir qu'il n'était pas certain d'avoir réellement entendu un coup de feu. En fin de compte, 94 % des combinaisons servent à exprimer un désengagement de la part de l'appelant, alors que seulement 6 % servent à appuyer un engagement.

Le fait que les combinaisons de marqueurs servent principalement à manifester du désengagement est cohérent avec la tendance générale du marquage, soit qu'il exprime

généralement un désengagement de la part de l'appelant. Il est encore plus intéressant de constater que la perception, soit le mode d'accès à l'information le plus fiable, correspond à 11 % des combinaisons lorsqu'elle apparaît avec un modalisateur « incertain ». La combinaison avec un modalisateur « incertain » permet à l'appelant qui a constaté un fait au moyen de la perception d'indiquer cette dernière, tout en s'en désengageant.

Résumons l'ensemble des considérations qui précèdent : les modalisateurs « incertain » sont plus présents que les modalisateurs « certain », le mode d'accès à l'information le plus souvent marqué est celui de la perception et le marquage sert généralement à exprimer du désengagement.

Dans la section suivante, nous présentons la variation du marquage en fonction de quatre facteurs : le type de service à qui s'adresse l'appelant, le type d'événement rapporté, le type d'information faisant l'objet du marquage et le type d'appelant.

## **4.2. VARIATION DU MARQUAGE SELON QUATRE FACTEURS**

Pour chaque facteur, nous avons relevé la quantité de tours de parole marqués, la production générale de modalisateurs et de marqueurs d'évidentialité et finalement la production précise des types de marqueurs. Seul le type d'information ne sera pas mis en relation avec la quantité de tours de parole marqués pour des raisons que nous expliquerons lorsque nous traiterons de ce facteur.

### **4.2.1. LE TYPE DE SERVICE**

Lors d'un appel 9-1-1, il arrive souvent que l'appelant entre en contact avec deux personnes différentes, que nous avons précédemment regroupées sous le terme répartiteur

par souci d'économie. Dans les faits, l'appelant parle d'abord à un preneur d'appels en centre d'appels d'urgence, qui transférera l'appelant, selon l'événement rapporté, à un preneur d'appels pour le service concerné (services policiers, services ambulanciers ou services incendie).

Certaines transcriptions du corpus sont incomplètes et rendent difficile l'identification du type de service. Pour cette raison, quatre appels du corpus ont été exclus pour cette partie de l'analyse, car il n'était pas possible de déterminer avec certitude le type de service avec lequel l'appelant était en contact. Pour cette section, le total des tours de parole produits par des appelants est de 2 726 et le total des marqueurs épistémiques est de 261.

Le tableau 7 montre que, peu importe le type de service, les tours de parole marqués par l'appelant sont presque équivalents, à une différence de 2 %.

Tableau 7

*Distribution des tours de parole marqués selon le type de service*

Type de service	n <sup>bre</sup> de tours de parole <i>n</i> = 2726	% tours marqués
Services 9-1-1	932	7
Services policiers	1146	8
Services ambulanciers	575	6
Services de sécurité incendie	73	6

L'appelant a recours au marquage, peu importe le service auquel il s'adresse. La production du marquage varie très peu d'un service à l'autre. On n'aurait pu s'attendre à ce que l'appelant, qui a une conception erronée de l'appel 9-1-1, produise plus de marqueurs lorsqu'il est en contact avec les services policiers, compte tenu de leur



proximité avec le monde des interrogatoires. Ce résultat aurait été cohérent avec l'hypothèse selon laquelle l'appelant au 9-1-1, par son manque d'expérience avec les appels 9-1-1, se situerait dans un cadre interprétatif associé à l'interrogatoire de police (Laforest, 2011), où ce qu'il dit peut être retenu contre lui. Cependant, selon nos résultats, l'appelant a recours au marquage, peu importe le service auquel il s'adresse, sans grande variation lorsqu'il est en contact avec les services policiers. Soit l'appelant ne se positionne pas dans un cadre d'interrogatoire, soit il se positionne dans un cadre d'interrogatoire avec l'ensemble des services liés au 9-1-1. Il serait intéressant d'effectuer une analyse comparative de la présence du marquage dans un corpus d'interrogatoires de police pour tester ces hypothèses.

Lorsqu'on s'attarde à la production générale des modalisateurs et des marqueurs d'évidentialité, on remarque au tableau 8 que le service semble toutefois avoir une influence sur la variété des marqueurs produits.

Tableau 8

*Distribution du marquage épistémique selon le type de service*

Type de service	n <sup>bre</sup> de marqueurs <i>n</i> = 261	% modalisateur	% évidentialité
Services 9-1-1	93	<b>68</b>	32
Services policiers	120	<b>73</b>	27
Services ambulanciers	41	59	<b>41</b>
Services de sécurité incendie	7	86	14

D'abord, soulignons que les résultats pour les tours adressés aux services de sécurité incendie sont peu valables, compte tenu de leur petit nombre. Quant aux autres services, l'appelant marquerait davantage son degré de certitude (modalisateurs) lorsqu'il

est en contact avec les services 9-1-1(68 %) ou policiers (73 %) qu'avec les services ambulanciers (59 %) et il indiquerait plus souvent la provenance de ses informations (évidentialité) lorsqu'il parle à un répartiteur des services ambulanciers (41 %).

En regardant la distribution précise des marqueurs épistémiques au tableau 9, on constate que, peu importe le type de service, l'appelant marque davantage son incertitude que sa certitude et marque davantage ses informations d'une perception que d'un emprunt ou d'une inférence.

Tableau 9

*Distribution des types de marqueurs selon le type de service*

Type de marqueurs	Type de service			
	9-1-1	policiers	ambulanciers	incendie
<i>n<sup>bre</sup> modalisateurs</i>	63	87	24	6
% certain	16	20	13	0
% incertain	<b>84</b>	<b>80</b>	<b>87</b>	100
<i>n<sup>bre</sup> évidentialité</i>	30	33	17	1
% perception	<b>70</b>	<b>58</b>	<b>65</b>	0
% emprunt	10	18	23	0
% inférence	20	24	12	100

Cependant, l'appelant marquerait davantage ses perceptions avec un répartiteur 9-1-1 ou ambulancier que policier. Puisque l'appelant décrit l'événement au répartiteur 9-1-1 en premier (puisque'il est le premier répondant), on suppose que l'appelant donnera les informations les plus fiables en premier, donc ses perceptions. Quant aux services ambulanciers, l'appelant doit souvent décrire l'état physique de la personne en détresse, généralement à ses côtés. Pour cette raison, le marquage de la perception serait plus probable.

En somme, ces résultats sont cohérents avec la tendance générale observée jusqu'à maintenant : beaucoup d'incertitude et de perception. La variation la plus saillante de cette section est la suivante : l'appelant produit plus de modalisateurs avec les services 9-1-1 ou policiers et plus de marqueurs d'évidentialité avec les services ambulanciers. Les raisons de cette variation résideraient dans l'influence de différents facteurs, notamment celui du type d'événement.

#### 4.2.2. LE TYPE D'ÉVÉNEMENT

Les 100 appels du corpus relèvent de différents types d'événements. Les vols simples et de voiture ont été regroupés en raison de leur similarité, soit qu'un objet a été volé. Les événements qui ne revenaient qu'une ou deux fois ont été regroupés sous « autres ». Le tableau 10 montre que la quantité de tours de parole marqués est plus élevée lors de vols avec violence et plus basse lors d'agressions sexuelles.

Tableau 10

*Distribution des tours de parole marqués selon le type d'événement*

Type d'événement	n <sup>bre</sup> de tours de parole <i>n</i> = 2 848	% tours marqués
Urgence médicale	554	7
Meurtre, évén. suspect	423	5
Agression armée	294	6
Vol avec violence	487	<b>11</b>
Agression sexuelle	362	<b>4</b>
Violence conjugale	118	8
Vol simple ou de voiture	368	8
Incendie	172	8
Autres <sup>32</sup>	70	11

<sup>32</sup> Un cas de harcèlement, une tentative d'enlèvement, deux introductions par effraction et un cas de vandalisme.

Le contact de l'appelant avec le suspect recherché (voleur ou agresseur) pourrait expliquer cette variation. Lorsqu'il y a un suspect à identifier, un voleur ou un agresseur par exemple, le répartiteur pose plusieurs questions sur l'apparence de ce dernier. Dans le contexte d'un vol, le contact est souvent bref et distancé du suspect, alors que durant une agression sexuelle, le contact est plus long et près de l'appelant. Pour ces raisons, l'appelant en contexte de vol avec violence aurait moins l'occasion de porter attention à l'apparence du suspect que l'appelant en contexte d'agression sexuelle, ce qui pourrait favoriser le marquage de l'incertitude.

Mentionnons aussi que le taux de tours de parole marqués lors d'événements autres (11 %) est biaisé par un appel au sujet d'un cas de vandalisme où l'appelant marque 4 de ses 12 tours de parole, ce qui représente 33 % des tours de parole de cet appel, soit un taux beaucoup plus élevé que la moyenne des appels (7%). Ce résultat est donc dû à cet appel.

Lorsqu'on s'attarde au marquage en général, on constate au tableau 11 que certains événements semblent appeler davantage le marquage du degré de certitude (modalisateurs) que celui du mode d'accès à l'information (marqueurs d'évidentialité). Les agressions armées, les vols avec violence, les agressions sexuelles et les cas de violence conjugale, dans le corpus, sont des crimes où l'appelant est présent lors de l'événement et en contact avec un suspect. Le répartiteur, qui entre dans une série de questions, pose certaines questions, souvent très précises (ex. : « Quelle était la couleur de son pantalon? ») et agit comme si l'appelant pouvait décrire précisément l'événement ou le suspect, et ce, afin de recueillir le plus d'informations possible. L'appelant pourrait alors percevoir une attaque à sa face d'appelant compétent puisqu'il ne peut répondre à

toutes les questions. Le travail de figuration, visant à protéger sa face d'appelant fiable, serait peut-être plus grand dans ces appels : l'appelant insiste sur les informations fiables en marquant sa certitude et se dégage des informations non fiables en marquant son incertitude.

Tableau 11

*Distribution du marquage épistémique selon le type d'événement*

Type d'événement	n <sup>bre</sup> de marqueurs <i>n</i> = 280	% modalisateurs	% marqueurs d'évidentialité
Urgence médicale	48	63	37
Meurtre ou évén. suspect	29	45	55
Agression armée	26	<b>85</b>	<b>15</b>
Vol avec violence	76	<b>78</b>	<b>22</b>
Agression sexuelle	20	<b>75</b>	<b>25</b>
Violence conjugale	11	<b>81</b>	<b>19</b>
Vol simple ou de voiture	28	49	51
Incendie	28	68	32
Autres	14	50	50

Cependant, le marquage du degré de certitude se manifeste de manière différente lors de cas d'agressions sexuelles et de cas de violence conjugale. Le tableau 12 montre que ces deux types d'événements sont ceux où le marquage de la certitude est le plus présent. Cela rejoint l'hypothèse selon laquelle plus l'appelant est en contact avec le suspect, plus il pourra donner une description fiable de ce dernier. L'agression sexuelle suppose un contact relativement près du suspect et la violence conjugale suppose la connaissance du suspect. Pour ces raisons, la certitude serait plus présente dans ces événements que dans les autres. Toutefois, ces résultats seraient à confirmer sur un plus grand corpus puisqu'ils reposent sur de petits ensembles de marqueurs.

Tableau 12

*Distribution des modalisateurs selon le type d'événement*

Type d'événement	Modalisateurs		
	n <sup>bre</sup> modalisateurs	% certain	% incertain
Urgence médicale	30	13	87
Meurtre / évén. sus.	13	15	85
Agression armée	22	14	86
Vol avec violence	59	15	85
Agression sexuelle	15	<b>27</b>	73
Violence conjugale	9	<b>22</b>	78
Vol simple / voiture	19	16	84
Incendie	13	15	85
Autre	7	16	84

Quant à la variation des marqueurs d'évidentialité en fonction du type d'événement, le fait qu'il y ait plusieurs catégories ne permet pas d'inférer des résultats valables dans la mesure où plusieurs catégories contiennent peu de marqueurs. Pour cette raison, nous ne nous y attardons pas.

Dans la prochaine section, nous nous penchons sur la variation du marquage en fonction du type d'information donnée par l'appelant.

#### 4.2.3. LE TYPE D'INFORMATION

D'abord, mentionnons qu'un tour de parole peut porter sur différents types d'informations, par exemple : « *Je suis sûr que* le voleur était en voiture, mais là *je pense que* je me suis cassé le bras ». Ce tour de parole traite à la fois de la description d'un suspect et de l'état de l'appelant. Pour cette raison, on ne peut calculer le total de tours de parole marqués selon le type d'information : un tour de parole ne correspond pas toujours à un seul type d'information. Puisqu'il s'agit aussi de discours oral, la structure du

discours est éclatée et rend difficile la segmentation du discours en fonction du type d'information. Pour ces raisons, nous n'aborderons pas la concentration des tours de parole marqués selon le type d'information. Nous pouvons cependant aborder la variation du marquage épistémique selon les informations que les marqueurs accompagnent, en faisant abstraction des tours de parole.

Rappelons qu'un marqueur accompagne un énoncé qui communique un ou différents types d'informations. À la suite d'une analyse inductive et qualitative basée sur tous les énoncés contenant au moins un marqueur épistémique, les informations marquées ont été regroupées selon les catégories suivantes :

- **Appelant** : Description ou action de l'appelant.
- **Personne à aider autre que l'appelant** : Description ou action d'une personne à aider autre que l'appelant (abréviation : Pers. à aider  $\neq$  app.).
- **Suspect** : Description ou action d'une personne recherchée.
- **Témoin** : Description ou action d'une personne qui a assisté à l'événement.
- **Secours** : Action des policiers, ambulanciers ou pompiers.
- **Objet** : Description d'un objet (ex. voiture volée).
- **Lieu** : Emplacement géographique de l'événement ou description des lieux.
- **Temps** : Moment auquel a eu lieu l'événement ou temps écoulé depuis l'événement.
- **Autre** : Informations ne pouvant être regroupées.

Nous avons ensuite regroupé les types d'informations les moins souvent marqués afin de mettre en évidence les trois catégories les plus marquées. Le fait que ces catégories soient plus marquées que les autres relève certainement de notre corpus, car il ne comprend pas une représentation égale des types d'événements. Par exemple, le fait qu'il y a plusieurs vols avec violence dans notre corpus favorise le marquage des informations

portant sur un suspect, car ces événements impliquent que le répartiteur questionne l'appelant au sujet du suspect en question. Pour cette raison, la quantité de marqueurs produits par type d'information n'est pas pertinente dans notre analyse, mais nous les mentionnons à titre indicatif au tableau 13.

Tableau 13

*Distribution des types d'informations qui font l'objet d'un marquage épistémique*

Type d'information	% des marqueurs <i>n</i> = 280
Suspect	<b>54</b>
Pers. à aider, ≠ app.	<b>19</b>
Lieu	<b>14</b>
Autre	13

Le suspect (54 %), la personne à aider autre que l'appelant (19 %) ainsi que le lieu (14 %) sont les catégories qui font l'objet d'une très grande partie du marquage épistémique dans notre corpus. Ces résultats ne sont pas étonnants dans la mesure où ils ne font que confirmer les thèmes généralement abordés durant un appel d'urgence. Ce sont toutes des informations liées aux questions du répartiteur, par exemple « Quelle était la couleur de ses vêtements? » au sujet d'un voleur à retrouver; « Dites-moi exactement ce qui s'est passé? », au sujet d'une personne blessée; ou « Quelle est la rue qui croise la vôtre? » au sujet de l'adresse d'un événement.

En sélectionnant les types d'informations les plus marqués de notre corpus, on constate au tableau 14 que les 242 marqueurs portant sur ces types se manifestent de manière différente.



Tableau 14

*Distribution du marquage épistémique selon le type d'information*

Type d'information	n <sup>bre</sup> de marqueurs <i>n</i> = 242	% modalisateurs	% marqueurs d'évidentialité
Pers. à aider ≠ app.	54	54	<b>46</b>
Suspect	150	<b>71</b>	29
Lieu	38	<b>68</b>	32

Lorsque l'appelant donne une information au sujet d'une personne à aider, il marque presque autant son accès à l'information que son degré de certitude, alors que les informations au sujet d'un suspect ou d'un lieu sont davantage marquées d'un degré de certitude. En détaillant l'usage des marqueurs selon le type d'information, le tableau 15 montre que l'expression de la certitude apparaît plus souvent lorsque l'appelant informe le répartiteur au sujet d'un suspect.

Tableau 15

*Distribution des types de marqueurs selon le type d'information*

Type de marqueurs	Type d'information		
	Pers. à aider ≠ app.	Suspect	Lieu
<i>n<sup>bre</sup> modalisateurs</i>	29	106	26
% certain	7	<b>17</b>	8
% incertain	93	83	92
<i>n<sup>bre</sup> évidentialité</i>	25	44	12
% perception	60	57	<b>75</b>
% emprunt	<b>32</b>	18	8
% inférence	8	<b>25</b>	17

Ce résultat peut sembler surprenant, dans la mesure où l'appelant ne peut généralement pas répondre à toutes les questions du répartiteur au sujet de l'apparence du suspect. En s'attardant plus particulièrement à la certitude liée au suspect, on remarque qu'elle est

souvent exprimée pour indiquer que l'appelant ne connaît pas, hors de tout doute, le suspect en question. Le rôle de cette certitude, qui, au lieu de contribuer à la description du suspect, distance plutôt l'appelant de ce dernier, sera traité de manière qualitative dans le prochain chapitre.

En ce qui concerne la variation des marqueurs d'évidentialité, on constate que la perception occupe une place importante et plus marquée lorsque l'appelant informe le répartiteur au sujet du lieu de l'événement. Ces perceptions sont souvent insérées dans une formule comme « J'étais en train de faire x, quand *j'ai entendu/vu* y » qui accompagne la description du lieu de l'événement. Ces perceptions servent à contextualiser l'événement. Ces formulations rejoignent la stratégie d'authentification de Bergmann (1994) qui contribue à la construction de la crédibilité de l'appelant. Nous reviendrons plus longuement sur le rôle de ce genre de précisions dans le prochain chapitre.

L'appelant produirait aussi plus d'inférences lorsqu'il donne des informations au sujet d'un suspect. On peut supposer qu'étant donné que le répartiteur pose un grand nombre de questions sur la description du suspect, l'appelant, contraint de répondre à des questions pour lesquelles il n'a parfois pas de réponses, tente de remplir son rôle adéquatement en répondant aux questions avec des réponses peu fiables qu'il rend valables en spécifiant au moyen de l'inférence les raisons pour lesquelles il croit telle ou telle information vraie.

Quant à la grande quantité d'emprunts au sujet d'une personne à aider, elle s'explique par le fait que dans le corpus, plusieurs appelants signalent des cas d'enfants

inconscients en étant accompagnés (il s'agit généralement des deux parents). Cette situation favoriserait le recours à l'emprunt.

D'ailleurs, nous verrons dans la prochaine section que le contexte dans lequel l'appelant se trouve lorsqu'il rapporte un événement influence sa production de marqueurs épistémiques.

#### 4.2.4. LE TYPE D'APPELANT

Comme nous l'avons mentionné lorsque nous avons présenté le corpus au chapitre précédent, il y a quatre types d'appelants. Encore une fois, la concentration du marquage ne varie pas beaucoup d'un type d'appelant à l'autre, comme en témoigne le tableau 16.

Tableau 16

*Distribution des tours de parole marqués selon le type d'appelant*

Type d'appelant	n <sup>bre</sup> de tours de parole <i>n</i> = 2 848	% tours marqués
Victime présente	1355	8
Victime absente	191	5
Témoin présent	434	7
Témoin absent	868	7

Toutefois, lorsque l'appelant est victime et absent lors du crime, l'appelant semble être porté à produire un peu moins de marqueurs. Cela s'explique par le fait que les événements dans lesquels l'appelant est une victime absente sont généralement des vols de voiture ou d'autres biens. Dans ce contexte, le répartiteur n'entrera pas dans une série interrogative sur la description du suspect puisque l'appelant n'a pas assisté au vol. L'appelant ne fait que signaler l'objet volé et le répartiteur envoie généralement les

policiers. Pour ces raisons, les occasions où l'appelant pourrait produire des marqueurs sont moins fréquentes que lorsque l'appelant assiste au vol et décrit le suspect.

En observant la variation générale du marquage au tableau 17, on constate que lorsque l'appelant est victime de l'événement, il est davantage porté à produire des modalisateurs que lorsqu'il en est témoin.

Tableau 17

*Distribution du marquage épistémique selon le type d'appelant*

Type d'appelant	n <sup>bre</sup> de marqueurs <i>n</i> = 280	% modalisateur	% évidentialité
Victime présente	148	<b>80</b>	20
Victime absente	13	<b>62</b>	38
Témoin présent	39	51	49
Témoin absent	80	50	50

Puisque le facteur type d'appelant peut être réduit à deux catégories (victime ou témoin), il est possible de vérifier s'il existe un lien statistiquement significatif entre ce facteur et le marquage. Les résultats d'un test de khi carré entre la variable appelant victime ou témoin et celle du marquage épistémique général montrent au tableau 18 qu'il existe une relation statistiquement significative ( $p < 0,01$ ) entre le marquage général et le type d'appelant. L'appelant victime produit davantage de modalisateurs et moins de marqueurs d'évidentialité que l'appelant témoin. Le V de Cramer d'une valeur de 0,30 indique que la force de cette relation est modérée.

Tableau 18

*Distribution du marquage épistémique en fonction d'un appelant victime ou témoin*

Type de marqueurs	Appelant	
	Victime	Témoin
<i>n<sup>bre</sup> de marqueurs</i>	161	119
% modalisateurs	<b>79</b>	<b>50</b>
% évidentialité	21	50
Valeur V de cramer	0,30 (p = 0,000)	

Note.  $X^2 = 24,98$ , dl = 1, p < 0,01

Généralement, l'appelant victime appelle après l'événement, lorsque le voleur ou l'agresseur s'est enfui. Pour cette raison, les informations données par l'appelant victime relèvent de sa mémoire, ce qui peut favoriser le recours aux modalisateurs d'incertitude. Aussi, lorsque le répartiteur demande à l'appelant s'il connaît le suspect, l'appelant donne souvent par une réponse négative accompagnée de certitude, par exemple « Je sais pas c'est qui, *vraiment pas!* ». Cette question apparaît rarement lorsque l'appelant est témoin, on ne peut savoir si le témoin répondrait de la même façon. En somme, l'appelant victime serait positionné dans des contextes où le recours aux modalisateurs est plus probable.

En détaillant l'usage des marqueurs, on constate au tableau 19 que lorsque l'appelant, victime ou témoin, est présent lors de l'événement, il produit davantage de marqueurs qui expriment de l'engagement (certitude et perception) que l'appelant absent lors de l'événement. Toutefois, l'expression de l'incertitude domine toujours, peu importe le type d'appelant.

Tableau 19

*Distribution des types de marqueurs selon le type d'appelant*

Type de marqueurs	Type d'appelant			
	Victime présente	Victime absente	Témoin présent	Témoin absent
<i>n<sup>bre</sup> modalisateurs</i>	119	20	8	40
% certain	<b>18</b>	13	<b>25</b>	8
% incertain	82	<b>87</b>	75	<b>92</b>
<i>n<sup>bre</sup> évidentialité</i>	29	19	5	40
% perception	<b>62</b>	40	<b>89</b>	40
% emprunt	10	<b>20</b>	0	<b>45</b>
% inférence	28	<b>40</b>	11	<b>15</b>

Quant à la variation des marqueurs d'évidentialité, cette fois la perception n'est pas toujours le mode le plus présent : le témoin absent marque plus souvent des emprunts et la victime absente marque autant de perceptions que d'inférences. Bien que le marquage, en général, serve à exprimer du désengagement, l'appelant absent lors de l'événement aurait tendance à avoir plus souvent recours aux marqueurs qui expriment du désengagement (incertain, emprunt et inférence) que l'appelant présent lors de l'événement.

Afin de vérifier s'il existe un lien entre le fait que l'appelant soit présent ou non lors de l'événement et le marquage épistémique, nous avons soumis la variable présence de l'appelant et la variable type de marqueurs à un test de khi carré. Les résultats entre les modalisateurs et la présence de l'appelant ne montrent pas de relation significative ( $p > 0,01$ ). L'expression de la certitude ne serait donc pas liée à la présence de l'appelant lors de l'événement. Toutefois, les résultats du tableau 20 montrent qu'il existe une relation significative entre la production de marqueurs d'évidentialité et la présence de l'appelant

durant l'événement. Cette relation est forte, comme en témoigne le V de Cramer de 0,43. Les marqueurs de perception sont plus fréquemment produits par l'appelant présent lors de l'événement que lorsqu'il est absent et le recours à l'emprunt revient plus souvent dans le discours de l'appelant absent.

Tableau 20

*Distribution des types de marqueurs en fonction de la présence ou de l'absence de l'appelant lors de l'événement rapporté*

Type de marqueurs	Appelant	
	Présent	Absent
<i>n<sup>bre</sup> évidentialité</i>	48	45
% perception	73	40
% emprunt	6	42
% inférence	21	18
Valeur V de cramer	0,43 (p = 0,000)	

Note.  $\chi^2 = 17,23$ , dl = 2, p < 0,01

Ces résultats sont logiques dans la mesure où un appelant présent lors de l'événement qu'il rapporte perçoit l'ensemble ou une partie de cet événement et peut en rendre compte à partir de ses sens (ex. vue ou ouïe). L'accès à des informations fiables est plus probable pour l'appelant présent durant l'événement.

De l'autre côté, le témoin absent marque aussi ses perceptions, mais dans une moindre mesure. Ces perceptions portent souvent sur l'état physique d'une personne inconsciente, plutôt que sur la description du déroulement d'un événement et du physique d'un suspect en action. Quant à l'usage plus élevé d'emprunts chez l'appelant absent, on peut expliquer ce résultat en s'attardant au contexte dans lequel l'appelant absent appelle. Le fait qu'un appelant soit accompagné au moment où il appelle peut favoriser le recours

à l'emprunt. Par exemple, une mère, accompagnée de son conjoint, appelle pour signaler l'inconscience de leur enfant, alors le répartiteur lui pose des questions sur l'état de santé de l'enfant (ex. respiration). La mère peut poser les questions à son conjoint et répéter les informations qu'il lui donne au répartiteur en les marquant d'un emprunt, par exemple : « *Mon mari dit qu'il respire pas* ». Ce cas de figure se produit aussi lorsqu'un appelant appelle à la place d'une victime pour rapporter un cas de violence conjugale par exemple. Dans ce contexte, il arrive que la victime soit près de l'appelant et donne des informations à ce dernier, qui lui les donne au répartiteur.

La relation entre le marquage général et le statut de l'appelant victime ou témoin ainsi que la relation entre la variation des marqueurs d'évidentialité et la présence de l'appelant durant l'événement rapporté relèvent selon nous du positionnement de l'appelant. Autrement dit, l'appelant aura recours au marquage d'une manière différente en fonction de son implication et de son positionnement physique par rapport à l'événement. Ce faisant, les appelants expriment du désengagement ou de l'engagement au moyen des marqueurs épistémiques en fonction des ressources épistémiques à leur disposition.

En somme, le portrait de l'usage du marquage épistémique que nous avons dressé dans ce chapitre permet de voir que l'appelant marque davantage son degré de certitude que son mode d'accès à l'information. De plus, le marquage sert généralement à minimiser la responsabilité de l'appelant et donc à exprimer un désengagement de sa part. L'usage du marquage varie faiblement en fonction du type de service, d'événement et d'information, mais ces variations sont à notre avis liées au positionnement de l'appelant



par rapport à toutes ces variables. Que l'appelant soit en contact avec un répartiteur des services policiers ou ambulanciers, qu'il rapporte un cas d'agression sexuelle ou un vol de voiture, qu'il donne des informations au sujet d'un suspect ou d'une personne à aider, le positionnement de l'appelant déterminera les ressources épistémiques à sa disposition et donc sa production de marqueurs épistémiques.

Dans le prochain chapitre, nous interpréterons la présence de ces marqueurs dans l'interaction ainsi que la modulation de la responsabilité énonciative (RE) qu'ils opèrent afin de mettre en lumière la manière dont l'appelant conçoit son rôle.

## **CHAPITRE 5**

### **FONCTIONS INTERACTIONNELLES DE LA MODULATION**

#### **DE LA RESPONSABILITÉ ÉNONCIATIVE**

En sélectionnant les tendances lourdes de nos résultats, c'est-à-dire ceux qui sont les plus saillants, nous discuterons dans ce chapitre de la présence de la modulation de la responsabilité énonciative (RE) dans l'interaction et des fonctions interactionnelles qu'elle remplit dans le cadre de l'appel d'urgence. Nous traiterons successivement du désengagement exprimé par les marqueurs réduisant la RE de l'appelant et de l'engagement exprimé par les marqueurs qui soulignent ou accentuent la RE de l'appelant. À la lumière de cette discussion, nous mettrons en évidence des indices liés au rôle dans lequel l'appelant au 9-1-1 se met en scène.

### **5.1. LES FONCTIONS INTERACTIONNELLES DU DÉSENGAGEMENT**

Rappelons que la production de marqueurs épistémiques de l'appelant au 9-1-1 indique une forte tendance au désengagement. La majorité (70 %) des marqueurs servent à désengager l'appelant de certaines informations. Ce désengagement se manifeste par la présence de marqueurs d'évidentialité d'emprunt et d'inférence et plus souvent, par la présence de modalisateurs « incertain ».

Dans l'exemple 18, le répartiteur demande à l'appelant s'il a entendu un véhicule partir et l'appelant répond à la ligne 100 « Non, non non non ». Lorsque le répartiteur confirme cette réponse à la ligne 101, l'appelant réitère sa réponse, mais ajoute un élément de réponse accompagné du modalisateur « incertain » « *il avait l'air* » et après quoi il ajoute deux autres modalisateurs « incertain » : « *je pense* » et « *mais regarde, je peux: je*

*peux me tromper là* ». Visiblement, par la présence des trois modalisateurs « incertain », cet appelant ne voulait pas endosser sa réponse au sujet du moyen de transport du suspect.

Ex. 18 | appel 126

- 99 REP Avez-vous entendu un véhicule partir [ou :?  
 100 APP [Non, [non non non.  
 101 REP [Non, ok. [ / s]  
 102 APP Non. **Il avait l'air** à être plus être à pied **je pense mais regarde, je peux:**  
 103 **je peux me tromper là.**

L'appelant se garde donc une porte de sortie dans l'éventualité où l'information qu'il donne serait fausse. Cette porte de sortie peut être grande ouverte, comme dans l'exemple précédent. Elle peut aussi n'être qu'entrouverte, comme dans l'exemple 19.

Ex. 19 | appel 104B

- 9 SQ Pis euh, c'est pas quelqu'un euh de votre famille ou: de vos amis  
 10 [qui l'a pris?  
 11 APP [Nnnnnnnnon là euh:::, **je penserais pas là à:: quatre-vingt-quinze:**  
 12 **pour cent là,**

Le répartiteur demande à l'appelant, qui croit s'être fait voler sa voiture, si ce n'est pas un proche qui l'aurait prise. L'appelant répond par un non très allongé à la ligne 11. Si nous avons tenu compte de la prosodie comme marqueur épistémique, ce « non » aurait été un bon exemple d'incertitude en raison de son allongement. Cette réponse est accompagnée par le modalisateur « *je ne penserais pas là à 95 % là* » (transcription simplifiée). L'appelant se laisse un 5 % de chance d'être dans l'erreur, ce qui lui laisse une petite porte de sortie, si effectivement c'est un proche qui lui a emprunté sa voiture.

Que le désengagement soit important ou plus faible, la tendance au désengagement est d'autant plus forte que certains marqueurs servant en théorie à exprimer de l'engagement (les modalisateurs « certain » et les marqueurs d'évidentialité de perception) peuvent contribuer dans certains cas au désengagement. Il s'agit des cas de certitude à la négative et de « quasi-perception ».

#### La certitude à la négative

Même si la certitude ne représente que 16 % des modalisateurs identifiés dans notre corpus, elle demeure intéressante dans la mesure où l'explicitation de la certitude est inhabituelle. Selon le principe de coopération de Grice, un locuteur dit ce qu'il croit vrai et son interlocuteur tient cela pour acquis, sans attendre une explicitation de la valeur de certitude. Cela peut d'ailleurs expliquer la faible présence de marqueurs de certitude.

Dans notre corpus, il y a un total de 30 marqueurs de certitude. Cependant, 40 % (12) d'entre eux sont utilisés dans une forme négative, comme dans les exemples suivants :

Ex. 20 | appel 136

- 36 REP Pis vous les connaissiez pas du tout? [0,7 s]  
 37 APP Non. [0,4 s] **Vraiment** pas.

Ex. 21 | appel 133

- 52 SQ Ok: là il y a, c'est qui, le connaissez-vous?  
 53 APP Non je sais pas c'est qui, pas **pantoute**, pis ils étaient deux personnes, pis  
 54 il y en avait un qui v il avait un couteau,

Dans les exemples 20 et 21, les appelantes informent le répartiteur qu'elles ne connaissent « vraiment pas » ou « pas pantoute » leurs agresseurs. Les marqueurs « *vraiment* » et « *pantoute* » expriment la certitude des appelantes, à savoir qu'elles ne connaissent pas leurs agresseurs, hors de tout doute. Ces marqueurs créent un certain détachement entre les appelantes et leurs agresseurs, plus important qu'un simple « non » l'aurait fait. Cette forme négative de la certitude est aussi utilisée pour se détacher du déroulement ou de certains éléments de l'événement, comme dans les deux prochains exemples.

Ex. 22 | appel 123

- 77 AMB Quel est le problème dites-moi exactement ce qui s'est passé?  
 78 APP Euh:: je le sais **vraiment** pas je dormais. [...]

Ex. 23 | appel 6C

- 74 SQ1 Est-ce que: Ariane savez-vous combien d'argent, qu'il a pris?  
 75 APP Non: j'ai **vraiment** pas aucune idée.

Dans l'exemple 22, le marqueur de certitude « *vraiment* » sert à appuyer un détachement quant à la description de l'événement, qui, dans cet appel, semble être un suicide ou un meurtre. Il en va de même dans l'exemple 23 lorsque le répartiteur demande à l'appelante la somme d'argent qui a été volée, le marqueur « *vraiment* » sert aussi à indiquer un détachement permettant à l'appelante de souligner le fait que, bien qu'elle soit la seule personne à pouvoir décrire l'événement, elle ne peut répondre à certaines questions.

Au lieu d'être mobilisée dans des énoncés qui contribuent à la description de l'événement, la certitude à la négative accompagne des énoncés qui signifient que l'appelant n'est pas en mesure de répondre aux questions. L'appelant mobilise à plusieurs

reprises la certitude d'une manière qui lui permet de s'engager sur sa méconnaissance de certaines parties de l'événement, ce qui le désengage de son rôle d'informateur.

### La « quasi-perception »

Les marqueurs de perception, qui indiquent habituellement que l'information marquée peut être considérée comme fiable, car elle relève du mode d'accès à l'information le plus fiable, peuvent également, dans certains cas, être utilisés pour exprimer un désengagement. Lors de l'identification des marqueurs de perception, nous avons exclu deux marqueurs de perception qui n'indiquaient pas une perception complète et assumée, afin de ne pas corrompre la catégorie « perception ». Les marqueurs exclus sont ceux en gras dans les exemples 24 et 25.

Ex. 24 | appel 134

- 152 REP Vous les avez jamais vus?  
 153 VIC Nnon *je pense* **j'ai eu: le temps des voir peut-être une seconde** là. [...]

Ex. 25 | appel 6D

- 14 SQ (5 pieds et) 10 il était habillé comment?  
 15 APP Euhff: pantalon noir, foncé, euh: un gilet ' *me semble* qu'il était gris là euh:  
 16 SQ Un gilet [on parle de:  
 17 APP [(oui) Un coton ouaté gris quelque chose comme [ça  
 18 SQ [Un coton  
 19 ouaté gris ouais  
 20 APP *En espérant que c'est ça là [rire nerveux]* [ Celui qui était armé lui **je**  
 21 SQ [ok  
 22 APP **l'ai juste entrevu** là, puis il était à: la porte.

Malgré le fait qu'ils soient liés à la perception, les marqueurs en gras n'ont rien à voir avec un marqueur comme « *j'ai vu x* », car ils n'expriment pas une RE neutre. Autrement

dit, ces appelants n'assument pas entièrement les informations qui sont accompagnées des marqueurs en gras. En effet, le fait de percevoir quelque chose très rapidement (ex. 24) ou de l'entrevoir (ex. 25) consiste à ne pas bien percevoir ladite chose. En ayant recours à ce qu'on pourrait appeler la « quasi-perception », ces appelants signifient plutôt qu'ils sont incapables de donner une information plus juste en raison de cette perception inadéquate. Le fait de marquer une perception relève habituellement de l'engagement. Or, dans ces deux exemples, l'appelant indique que la seule réponse qu'il peut donner au répartiteur relève d'une perception inadéquate et que, de ce fait, les informations qui en découlent ne peuvent être considérées comme fiables. Sans avoir été répertorié dans le chapitre précédent, le marquage de la quasi-perception est une autre ressource langagière à la disposition de l'appelant lorsqu'il souhaite répondre à une question sans s'engager sur la fiabilité de sa réponse.

Le fait que l'appelant ait recourt à des ressources discursives qui habituellement marquent un engagement en ce qui a trait à la fiabilité d'une information d'une manière qui lui permet de s'en désengager rejoint la tendance générale du désengagement opéré par le marquage épistémique. Dans le contexte de l'appel d'urgence, le désengagement remplit deux fonctions : il permet à l'appelant de coopérer à l'interaction et de protéger sa face.

#### **5.1.1. COOPÉRER À L'INTERACTION**

L'appel d'urgence est construit sur un modèle d'alternance de questions et de réponses. Il arrive souvent que l'appelant, pour diverses raisons, ne connaisse pas la réponse à une question ou qu'il n'ait pas de réponse qu'il considère comme suffisamment



fiable pour être énoncée. Pour cette raison, le respect de la maxime de qualité, qui comporte les deux volets suivants, peut être difficile à effectuer.

N'affirmez pas ce que vous croyez être faux.

N'affirmez pas ce pour quoi vous manquez de preuve.

Dans le contexte de l'appel, l'appelant n'a d'autre choix que de ne pas respecter le deuxième volet de la maxime de qualité. En effet, il doit répondre au plus grand nombre de questions possible, et ce, même s'il manque de preuves. Afin d'éviter cette contrainte, l'appelant, au moyen du marquage épistémique, peut préciser que telle information n'est pas fiable et qu'elle ne repose pas sur des preuves solides. Ce faisant, l'appelant réussit tout de même à respecter le fait de ne dire que ce qu'il croit vrai, mais en devant expliciter, parfois, la non-fiabilité de certaines informations.

En indiquant, avec des marqueurs épistémiques, que telle ou telle information n'est pas fiable, l'appelant protège aussi sa face.

### **5.1.2. PROTÉGER SA FACE**

En produisant des marqueurs épistémiques, l'appelant peut indiquer que même s'il est le seul à pouvoir décrire l'événement, il ne s'engage pas sur certaines informations. Cela lui permet par conséquent de minimiser sa responsabilité en ce qui a trait aux informations qu'il donne au répartiteur. Le marquage permet donc à l'appelant de protéger sa face. Rappelons que la face (Goffman, 1974) est l'image qu'un locuteur revendique en contexte d'interaction. Elle se décline en deux volets : face positive, soit l'image qu'un locuteur souhaite voir reconnaître par les autres participants; et la face négative, soit les

territoires (corporel, matériel, spatial, temporel, cognitif ou affectif) protégés par le locuteur ainsi que sa liberté d'agir (Brown et Levinson, 1987).

Dans le cadre de l'appel d'urgence, l'appelant est la personne responsable de décrire le mieux possible l'événement au répartiteur. Cette responsabilité menace la face négative de l'appelant puisqu'il n'a pas la liberté de ne pas répondre aux questions. S'il décidait de ne pas répondre aux questions, cela menacerait sa face positive de témoin coopératif et mettrait en péril sa demande d'aide. De ce fait, l'appelant est aussi en présence constante d'une menace à sa face positive puisque, en plus d'être dans une situation de communication déstabilisante et souvent inconnue, les nombreuses questions du répartiteur peuvent menacer le désir de l'appelant d'être traité comme intelligent, fiable et de bon caractère (Tracy, 2002). Afin de contrer cette menace, l'appelant peut protéger sa face en minimisant sa responsabilité à propos de certaines informations qu'il ne souhaite pas endosser en marquant celles-ci de marqueurs épistémiques qui induisent du désengagement, comme les modalisateurs « incertain » ou les marqueurs d'évidentialité d'emprunt ou d'inférence.

Ces deux fonctions couvrent le rôle des marqueurs épistémiques qui minimisent la RE de l'appelant. Toutefois, bien que les marqueurs qui induisent un engagement de la part de l'appelant soient moins présents dans le corpus, ils jouent aussi un rôle important dans l'interaction, que nous mettons en évidence dans la section suivante.

## **5.2. LA FONCTION INTERACTIONNELLE DE L'ENGAGEMENT**

En observant le contexte dans lequel se trouvaient les marqueurs qui induisent réellement de l'engagement (modalisateurs « certain » sans formule négative et marqueurs

d'évidentialité de perception), nous avons remarqué qu'ils accompagnaient souvent des informations non demandées par le répartiteur. L'exemple 26 illustre bien ce cas de figure.

Ex. 26 | appel 16

- 8 APP Oui bonjour, mon nom est Paul Toupin, [ je travaille pour le parc du  
9 SQ [oui  
10 APP Mont St-Haut je suis coordonnateur d'accueil, on aurait besoin de vos  
11 services on vient de trouver euh: dans un banc de neige: un cadavre  
12 enveloppé dans du polythène. [2 s]  
13 SQ Pis à quel endroit qu'on peut vous rejoindre vous?

[...]

- 22 SQ Le cadavre a été trouvé où?  
23 APP Il a été trouvé euh: euh de l'entrée du Parc, l'entrée principale par euh:  
24 le lac des Mirages là, à peu près à cinq kilomètres sur le bord de la route:  
25 vous allez t, vous pouvez pas nous manquer on va t être là avec euh: nos  
26 deux camions du parc là. [1 s] on pensait que c'était un quartier d'original  
27 qui avait été braconné puis euh: j'ai dit « je vais quand même vérifier  
28 voir si c'est bien un quartier d'original » et puis euh: **j'ai senti** un pied,  
29 des orteils, j'ai juste fait' une petite ouverture avec mon couteau pis **j'ai**  
30 **on a bel et bien vu** un pied humain là.  
31 SQ (bon ben), parfait, 'fait que, par l'entrée du euh: lac des Mirages, cinq  
32 kilomètres à l'intérieur du parc

Cet extrait est tiré d'un appel dans lequel un garde de parc signale la découverte d'un cadavre. Le répartiteur accepte la définition de l'événement donnée par l'appelant à la ligne 11 (« On vient de trouver euh: dans un banc de neige: un cadavre enveloppé dans du polythène ») en poursuivant à la ligne 13 avec une question ne demandant pas de précision à propos de la définition de l'événement (Leforest, 2013).

Un peu plus loin au cours de l'appel, on constate aux lignes 26 à 30 que l'appelant revient sur les circonstances dans lesquelles il a découvert ledit cadavre, alors que ces informations ne sont pas demandées par le répartiteur, qui pose une question à la ligne 22

sur l'emplacement du cadavre. Ces informations, non demandées par le répartiteur, sont accompagnées d'un modalisateur « certain » (« *bel et bien* ») et de deux marqueurs de perception (« *j'ai senti* » et « *j'ai on a / vu* »). Cette partie de réponse décrit la manière dont l'appelant a découvert l'événement. La formulation de cette réponse rejoint la stratégie d'authentification mise en lumière par Bergmann (1994) à partir du discours d'appelants qui signalent des incendies. Elle consiste à donner des informations factuelles tout en indiquant la manière dont ces informations sont venues à la connaissance du locuteur et se manifeste au moyen du format « j'étais en train de faire x quand y ». Cette manière de construire le discours contribue à la légitimation de la demande d'aide de l'appelant et à la construction de sa crédibilité. Or, il est intéressant de voir que le répartiteur accepte la définition de l'événement donné à la ligne 11 et utilise même le terme « cadavre » à la ligne 22. Les précisions de l'appelant ne sont donc pas nécessaires pour convaincre le répartiteur, d'autant plus qu'aux lignes 31 et 32, le répartiteur ne retient que l'élément de réponse lié à sa question, soit l'emplacement du cadavre.

Ces précisions épistémiques données par l'appelant et non demandées par le répartiteur ne sont pas rares dans notre corpus. Vaajala, Arminen et de Rycker (2013), qui se sont intéressés aux conflits dans des appels d'urgence finlandais, ont aussi remarqué, d'une part, la présence d'informations non pertinentes dans le discours de l'appelant, en ce qu'elles ne répondent pas à la question du répartiteur et, d'autre part, le fait que le répartiteur tienne plus ou moins compte de ces informations superflues.

Comme dans l'exemple précédent, l'appelante dans l'exemple 27 fournit des informations non demandées par le répartiteur. Il s'agit d'un cas de violence conjugale

rapportée par une voisine. Alors que le répartiteur demande des informations très factuelles (ligne 22 : municipalité, ligne 31 : nom et ligne 36 : numéro de téléphone), l'appelante répond aux questions tout en fournissant d'autres informations qui servent à construire la légitimité de sa demande d'aide, soit la gravité de la violence conjugale.

Ex. 27 | appel 9B

- 22 SQ Ok dans quelle municipalité?  
 23 APP D'autray [2 s] [*on entend des cris en arrière-fond*]  
 24 SQ C'est tu elle qu'on entend crier comme ça?  
 25 APP Euh: non ça c'est ma fille. [*bref rire*]  
 26 SQ [Ah ok]  
 27 APP Non: la fille **je l'entendais** crier là si j'aurais appelé v'là deux minutes tu  
 28 l'entendrais toé 'tou là, [ il l'a rentrée par force, en dedans pis: on dirait  
 29 SQ [ok]  
 30 APP qu'il euh: il lui a donné une couple de coups dans ' tête là  
 31 SQ C'est quoi votre nom?  
 32 APP Euh moi c'est Lili Tremblay. Je suis voisine d'à côté. C'est pas la première  
 33 fois, la dernière fois, **j'ai vu qu'**elle avait euh:: [*I s*] un black eye un [(xx),  
 34 SQ [(ok)]  
 35 APP fait que:  
 36 SQ Votre numéro de téléphone madame Tremblay,

L'appelante rapporte des informations (cris et ecchymose) qu'elle marque comme obtenues par le biais de la perception : « *je l'entendais* crier » (ligne 27) et « *j'ai vu qu'*elle avait euh:: [*I s*] un black eye » (ligne 33), informations dont le répartiteur tient plus ou moins compte puisqu'il y réagit chaque fois en posant une question sur un autre sujet.

Le même cas de figure se présente dans l'exemple 28, dans lequel le répartiteur demande à l'appelante la couleur de la bicyclette de son agresseur. Tout en répondant à la question à la ligne 73, l'appelante ajoute des précisions sur la manière dont elle a obtenu cette information. Encore une fois, le répartiteur ne poursuit pas la conversation sur ces

éléments et enchaîne plutôt sur la réponse à la demande, à savoir que les secours sont en direction.

Ex. 28 | appel 168

- 72 SQ 'était quelle couleur la bicyclette?  
 73 APP2 la bicyclette euh, était euh un gris à peu près là parce que ça, ça avait de  
 74 l'air vieux son: son: son bicycle je, **je vois** encore le ss, le siège [noir pis  
 75 SQ [ok  
 76 APP2 quand il l'a laissé tomber sur le côté-là, **je voyais que** c'était pas quelque  
 77 chose de: de récent là.  
 78 SQ ok, (regardez) j'ai envoyé un policier vous rencontrer madame,

Vaajala, Arminen et de Rycker (2013) associent le fait de donner des informations non directement liées aux questions posées au besoin de légitimation de la demande d'aide et à la construction de la crédibilité de l'appelant. L'appelant produirait alors des marqueurs induisant de l'engagement afin de souligner la fiabilité des informations qu'il donne au répartiteur.

Pomerantz (1984), qui a travaillé plus largement sur la pratique conversationnelle qui consiste à expliciter les preuves sur lesquelles repose une assertion, souligne que si un locuteur demande les preuves qui soutiennent un énoncé, c'est qu'il demande les raisons pour lesquelles l'assertion doit être considérée comme vraie. Or, le contexte de l'appel ne met pas l'appelant dans cette situation et, pourtant, l'appelant, en marquant certains énoncés d'un marqueur de perception par exemple, fournit tout de même les raisons pour lesquelles ce qu'il dit doit être tenu pour vrai. Certes, le répartiteur pose plusieurs questions, mais il interroge très rarement l'appelant au sujet de la fiabilité et de la provenance de ses réponses. Le cadre de l'appel, qui s'organise selon une structure de questions et de réponses, peut motiver l'appelant à rendre compte de la fiabilité de ses

informations et de leurs modes d'accès, sans même que le répartiteur en fasse la demande. On peut en déduire que les appelants qui produisent ce marquage épistémique tentent alors de satisfaire les attentes supposées du répartiteur, supposées puisque les appelants qui n'ont jamais appelé au 9-1-1 interprètent l'appel d'urgence à partir de la fiction et de ouï-dire.

#### **5.2.1. CONSTRUIRE SA CRÉDIBILITÉ**

Tout comme les marqueurs qui induisent du désengagement, ceux qui induisent de l'engagement jouent aussi un rôle dans l'interaction : ils contribuent à la construction de la crédibilité de l'appelant.

Les médias ont déjà rapporté des cas où des appelants contactaient le 9-1-1 pour des demandes ne relevant pas du service d'appel téléphonique d'urgence (Blanchard, 2016; Cotter, 2016). Dans ces cas, le répartiteur redirige l'appelant vers un autre service. Les appelants au 9-1-1, qui ont réellement besoin de l'assistance des policiers, des ambulanciers ou des pompiers, doivent se trouver dans une situation qui justifie cette assistance. Autrement dit, leur demande doit être légitime pour être prise en considération par le répartiteur. Cette légitimation de la demande d'aide s'effectuerait notamment à l'aide du marquage qui induit un engagement de la part de l'appelant, et ce, à travers des informations qui visent à contextualiser l'événement et à positionner l'appelant comme une source crédible d'information au sujet dudit événement.

### 5.3. RÔLE INCARNÉ PAR L'APPELANT

Ce chapitre a mis en lumière les fonctions remplies par la modulation de la RE, soit l'expression d'un engagement ou d'un désengagement, que l'appelant effectue au moyen du marquage épistémique. La figure 6 résume et rend compte de ces fonctions.

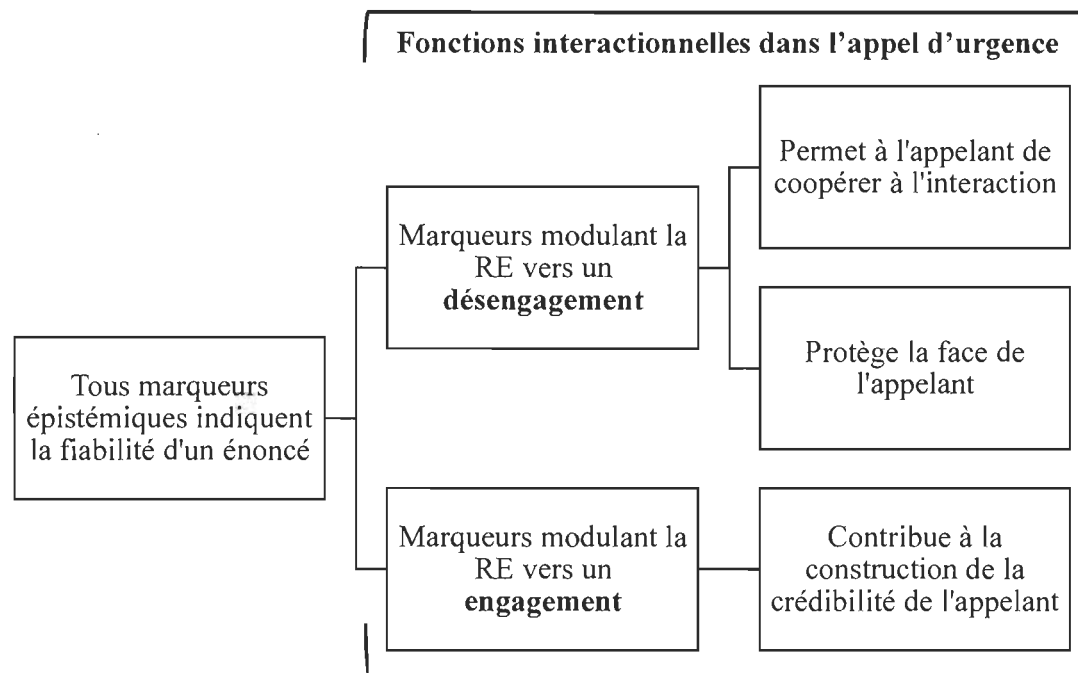


Figure 6. Résumé des fonctions interactionnelles du marquage épistémique.

En marquant la fiabilité de certaines informations, au moyen du marquage épistémique, l'appelant peut, d'une part, exprimer du désengagement envers certaines informations données au répartiteur. En indiquant la faible valeur de fiabilité d'une information, l'appelant réussit à coopérer à l'interaction en répondant aux questions pour lesquelles il n'a pas de réponses fiables. Ce faisant, l'appelant minimise aussi sa responsabilité envers les informations qu'il ne souhaite pas endosser et protège sa face,



dans l'éventualité où lesdites informations seraient fausses ou inexactes. D'autre part, l'appelant peut exprimer de l'engagement envers certaines informations qui servent à contextualiser l'événement rapporté, en les accompagnant de modalisateurs « certain » ou des marqueurs d'évidentialité de perception. Ces marqueurs contribuent alors à la construction de la crédibilité de l'appelant et à la légitimation de sa demande d'aide.

La tendance générale du marquage épistémique, exprimant majoritairement du désengagement de la part de l'appelant, positionnerait ce dernier dans un cadre interprétatif dans lequel il s'attend à ce qu'éventuellement on lui demande une reddition de comptes. Autrement dit, l'appelant, par son comportement langagier, se positionnerait dans un rôle défensif où il doit indiquer la fiabilité de certaines informations, leur provenance et le contexte dans lequel elles ont été acquises, et ce, en ayant pour objectif de se présenter comme une personne fiable et crédible dans sa description des faits. Pourtant, le cadre interactionnel de l'appel d'urgence, connu des répartiteurs, n'appelle pas ce genre de spécifications épistémiques, du moins pas aussi précises. Il est clair que les répartiteurs qui interagissent avec les appelants ne s'attendent pas à une description précise et sans incertitude, bien que cela faciliterait leur travail. Or, l'appelant semble s'imaginer que le répartiteur s'attend à des réponses qui correspondent exactement à la réalité de l'événement, ce qui est, disons-le, presque impossible.

Ce résultat rejoint le constat de Laforest (2011), selon lequel appelant et répartiteur, par la manière dont l'interaction se manifeste discursivement, se positionnent dans des cadres interprétatifs sensiblement différents. L'appelant donne de l'importance à certaines informations qui ne sont pas prises en compte par le répartiteur. Comme

Laforest (2011) l'avance dans l'hypothèse de son étude sur la négociation des cadres en contexte d'appel d'urgence :

la construction de la place et du rôle de chacun dans l'interaction, de même que la négociation de la pertinence de telle ou telle information et de la manière de la livrer, constituent les manifestations d'une confrontation entre un rôle d'appelant imaginé (par ce dernier) et le rôle que lui assigne le répartiteur dans la réalité interactionnelle qui se construit dans l'appel (p. 41).

Ce positionnement de l'appelant, qui se désengage lorsqu'il spécifie la fiabilité des informations qu'il donne au répartiteur ou qui précise des détails superflus au sujet de l'événement rapporté, est surprenant dans la mesure où l'appel d'urgence est un contexte interactionnel hautement déstabilisant en raison de l'urgence, de l'émotivité et parfois de la non-connaissance du processus réel d'un appel d'urgence. Malgré cela, l'appelant produit ces marqueurs discursifs qui effectuent un travail interactionnel lui permettant de coopérer adéquatement à l'interaction, de protéger sa face et de construire sa crédibilité.

De plus, en spécifiant le contexte dans lequel certaines informations ont été acquises et en s'engageant sur leur fiabilité, l'appelant semble s'imaginer que pour être un appelant crédible, ces précisions sont exigées. Cela laisse entendre qu'il désire satisfaire certaines attentes du répartiteur, qui, en réalité, s'avèrent sensiblement différentes.

Ces résultats rejoignent les travaux de Goffman (1973 et 1974) selon lesquels l'humain agira de manière à ce que son comportement corresponde à ce qu'il croit qu'on attend de lui dans une situation de communication donnée, et ce, en protégeant son image. En toutes circonstances, l'humain veut faire « bonne figure », même lorsque l'urgence et le drame sont de la partie.

Il s'agit à notre avis du résultat le plus intéressant de notre travail. Plusieurs appelants au 9-1-1, en fonction de la manière dont ils donnent leurs informations au répartiteur, construisent discursivement leur compétence, leur fiabilité et leur crédibilité en tant qu'appelant au 9-1-1, un rôle rarement vécu et parfois très éprouvant. Ils ne veulent pas donner ni être tenus responsables d'informations fausses et ils donnent parfois plus d'informations qu'on leur en demande. Malgré la colère liée au vol de son véhicule, malgré l'angoisse ressentie à l'idée de voir sa maison brûler, malgré la détresse vécue après une agression, malgré la panique générée par la peur de perdre son enfant, les stratégies de protection de la face demeurent. Malgré l'urgence, l'appelant prend la peine de construire, au moyen des mots qu'il utilise, l'image d'une personne compétente, fiable et crédible. Ce souci de fiabilité de la part de plusieurs appelants au 9-1-1 appuie l'idée que l'humain, en toutes circonstances, même les plus déstabilisantes, souhaite véhiculer une image positive de lui-même.

## **CHAPITRE 6**

## **CONCLUSION**

## **6.1. RETOUR SUR LES RÉSULTATS**

Ce mémoire avait pour premier objectif de décrire l'usage que l'appelant au 9-1-1 fait des marqueurs épistémiques qui lui permettent de moduler sa responsabilité énonciative (RE). Cette description du marquage en contexte d'appels d'urgence a ensuite été mobilisée afin de satisfaire notre deuxième objectif qui consistait à interpréter la présence de la modulation de la RE dans l'interaction et à mettre en lumière la manière dont l'appelant au 9-1-1 conçoit son rôle.

D'un point de vue méthodologique, ce travail a permis de contribuer à la réflexion entourant l'identification des marqueurs épistémiques à partir de discours oral. Nous avons constaté qu'il n'y a pas de consensus au sein de la littérature quant à la définition de ces marqueurs. Ils peuvent être facilement confondus avec des marqueurs formellement identiques, mais remplissant d'autres fonctions – l'approximation par exemple – d'où la nécessité de préciser les critères permettant de les identifier. Nous espérons que notre réflexion contribuera à l'analyse de ces marqueurs, qui sont présents dans un très grand nombre de discours, dont ce mémoire.

L'identification des marqueurs épistémiques en contexte d'appels d'urgence aura permis de constater qu'il ne s'agit pas d'un phénomène marginal, car 75 % des appels en contiennent. Notre recherche a aussi fait apparaître que ces marqueurs opèrent une modulation de la RE qui exprime généralement un désengagement de la part de l'appelant. Le portrait quantitatif de la variation du marquage a révélé que, dans notre corpus, le

marquage du degré de certitude relève pour sa plus grande part de l'incertitude, et ce, peu importe le type de service, d'événement, d'information ou d'appelant.

La variation du marquage la plus saillante relève du type d'appelant, qui entretient une relation significative ( $p < 0,01$ ) avec la quantité de modalisateurs ou de marqueurs d'évidentialité produits. Nous avons constaté que lorsque l'appelant est victime d'un événement, il aura tendance à marquer davantage son degré de certitude que l'appelant témoin. Cela peut s'expliquer par le fait que l'appelant victime, selon les événements répertoriés dans le corpus, est plus à même de devoir répondre à une grande série de questions sur la description d'un suspect recherché, et pour lesquelles il ne peut donner qu'un vague souvenir en guise de réponse. Les résultats montrent aussi qu'il existe une relation significative ( $p < 0,01$ ) entre la production des différents marqueurs d'évidentialité et le fait que l'appelant soit présent ou absent lors du déroulement de l'événement. Un appelant présent marquera davantage ses perceptions qu'un appelant absent, alors que ce dernier marquera plus souvent des emprunts. Ces résultats montrent que l'appelant aura recours au marquage d'une manière différente en fonction de son implication et de son positionnement physique par rapport à l'événement. L'appelant modulera donc sa RE et exprimera du désengagement ou de l'engagement au moyen des marqueurs épistémiques en fonction des ressources épistémiques à sa disposition.

À partir de cette description générale du marquage épistémique dans le contexte de l'appel d'urgence, nous avons ensuite interprété la présence de ces marqueurs dans l'interaction et la modulation de la RE qu'ils opèrent. D'abord, en toutes circonstances, le marquage épistémique indique la fiabilité que l'appelant attribue à un énoncé. L'appelant

peut alors avoir recours aux marqueurs qui induisent un désengagement de sa part, ce qui lui permet alors de faire deux choses : coopérer à l'interaction en répondant à des questions pour lesquelles il n'a pas de réponses fiables et protéger sa face des informations dont il ne veut pas se porter garant. Finalement, l'appelant peut avoir recours aux marqueurs qui induisent un engagement de sa part afin de contextualiser l'événement qu'il rapporte en donnant des précisions non demandées par le répartiteur afin de construire sa crédibilité.

La mise en commun des fonctions que remplit la modulation de la RE permet finalement de proposer certains indices liés à la manière dont l'appelant conçoit son rôle dans le cadre de l'appel d'urgence. Considérant que le marquage épistémique exprime principalement du désengagement de la part de l'appelant et que ce marquage fournit souvent des précisions non demandées par le répartiteur (degré de certitude et mode d'accès à l'information), il semble que l'appelant s'attende à devoir expliciter la fiabilité et la provenance de certaines informations ainsi que le contexte dans lequel elles ont été acquises, et ce, même si le répartiteur ne dirige pas ces questions vers ces éléments. Le rôle de pouvoir et d'autorité du répartiteur en contexte d'appels d'urgence ainsi que les nombreuses questions posées à l'appelant, auxquelles il ne peut pas toujours répondre, peuvent menacer le désir de l'appelant d'être traité comme une personne fiable. Ultimement, le marquage épistémique, au sein de l'appel d'urgence, reflète le désir de l'appelant de ne pas être pris en défaut et d'être perçu comme une personne compétente, fiable et crédible, soit le désir de faire « bonne figure ».

## 6.2. LIMITES

Ce travail comporte bien sûr ses limites. D'abord, l'étude a été effectuée à partir d'un corpus de convenance, c'est-à-dire que nous n'avons pu avoir accès à un corpus qui satisfaisait tous nos critères, en raison du caractère plus ou moins accessible des appels d'urgence.

De ce fait, le corpus est hétérogène, dans la mesure où il est composé d'appels parfois incomplets. Pour cette raison, nous n'avons pu analyser la place du marquage au sein de l'interaction et vérifier s'il se situe à un moment précis dans l'interaction. De plus, le fait que les tours de parole de l'appelant ne soient pas également distribués vers tous les services (9-1-1, policiers, ambulanciers et incendie) et que le corpus soit composé d'appels relevant de plusieurs types d'événements ont aussi fait en sorte que nous n'avons pu mesurer aussi adéquatement que nous l'aurions voulu la variation du marquage selon le type de service et d'événement. Aussi, la variation selon le type d'information n'a pas été traitée de la même manière que les autres facteurs, car il aurait fallu déterminer une autre unité d'analyse que le tour de parole, car cette unité ne nous permettait pas de déterminer la concentration du marquage selon le type d'information donnée par l'appelant.

Tout de même, notre travail, qui, rappelons-le, portait davantage sur ce que le marquage épistémique effectue au sein de l'interaction plus que sur sa fréquence, a permis de dresser une description sommaire de l'usage de ce procédé dans le contexte de l'appel d'urgence.

Soulignons aussi que l'identification et l'analyse des marqueurs épistémiques ont été des tâches périlleuses, car la littérature sur le sujet varie considérablement. Nous avons



dû adapter certains cadres théoriques et créer notre propre modèle d'analyse afin de pouvoir aborder le marquage en contexte de discours oral. Notre modèle d'analyse, basé sur un seul corpus, pourrait certainement être bonifié et intégré à l'analyse de certains éléments importants de l'interaction que nous avons laissés de côté, notamment la prosodie.

### **6.3. PISTES DE RECHERCHES FUTURES**

Notre analyse des marqueurs épistémiques en contexte d'appels d'urgence traite des fonctions qu'ils remplissent dans l'interaction. Il aurait été intéressant d'analyser plus en profondeur la réaction du répartiteur lorsque l'appelant marque son discours d'un degré de certitude ou d'un mode d'accès à l'information. Bien que cela ne fasse pas l'objet d'un volet de notre recherche en tant que tel, nous avons vu au chapitre précédent que le marquage a peu d'influence sur le répartiteur dans la mesure où ce dernier ne semble pas donner d'importance aux précisions véhiculées par les marqueurs. Il faudrait néanmoins s'attarder plus particulièrement aux réactions du répartiteur pour vérifier si la présence du marquage épistémique dans le discours de l'appelant influence positivement ou négativement le déroulement de l'interaction.

Par ailleurs, les marqueurs épistémiques se retrouvant dans plusieurs genres de discours, il serait intéressant de vérifier s'ils occupent une place comparable dans d'autres genres de discours. Cela permettrait ensuite de déterminer si le marquage occupe effectivement une place importante ou non dans le discours de l'appelant au 9-1-1, ce que nous ne pouvons confirmer en raison du peu d'études sur le sujet. L'utilisation du cadre

d'analyse que nous avons mis au point sur des transcriptions d'interrogatoires de police, de témoignages en cour ou en commission d'enquête publique pourrait permettre de contribuer à l'analyse de la construction d'une position défensive, de voir sur quels types d'informations une personne interrogée tend à se désengager, de faire apparaître de quelle manière une personne réussit à esquiver les questions qu'on lui pose et de mettre en évidence certaines stratégies contribuant à la construction de la crédibilité.

Finalement, nous souhaitons souligner que du point de vue des répartiteurs, nos résultats permettent de poser un regard différent sur le comportement des appelants au 9-1-1. Bien que l'appel d'urgence soit une situation de communication très standardisée et dont l'objectif consiste à dépêcher les secours le plus rapidement possible et, parfois, à assister immédiatement une personne en détresse par le biais de l'appelant, le besoin de l'appelant d'être considéré comme une personne compétente, qui remplit adéquatement son rôle - ici celui de l'appelant au 9-1-1 - n'en est pas moins important. Laforest et Rioux-Turcotte (2016) et Tracy (2002) ont d'ailleurs démontré que plusieurs conflits en situation d'appels d'urgence sont liés à des menaces faites à la face de l'appelant ou à celle du répartiteur. Même si notre travail ne porte pas sur les conflits en contexte d'appels d'urgence, il nous semble pertinent de souligner que le désengagement exprimé par l'appelant et son effort de fournir plus d'informations que nécessaire relèvent d'un travail de figuration, qui, s'il n'est pas pris en considération, est lié à l'émergence de conflits dans les appels d'urgence. De ce fait, il pourrait être bénéfique pour les répartiteurs d'intégrer certains éléments de l'analyse interactionnelle au sein de leur formation, notamment la compréhension du travail de figuration et du respect des faces, afin de comprendre tout ce

que répartiteur et appelant effectuent dans l'interaction au moyen du langage. Le langage est un outil important pour les répartiteurs, sinon le plus important. La compréhension des sources de conflits liées au langage ne pourrait, selon nous, que faciliter leur travail, d'autant plus que les difficultés communicationnelles affectent physiquement et psychologiquement les répartiteurs (Toulouse, St-Arnaud et Pelletier, 2015). Une collaboration entre les chercheurs en communication et le milieu professionnel à cet égard ne pourrait qu'être bénéfique, pour les répartiteurs et les appelants, et nous achevons ce mémoire avec le souhait qu'une telle collaboration se mette en place.

## RÉFÉRENCES

Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec. (2015) *Rapport d'activité 2015*. Repéré à <http://www.agence911.org/wp-content/uploads/2016/04/RAPPORT-ANNUEL-2015.pdf>

Aikhenvald, A. Y. (2004). *Evidentiality*. Oxford, Angleterre : Oxford University Press.

Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. New York, NY : Oxford University Press.

Barbet, C. et de Saussure, L. (2012). Présentation : Modalité et évidentialité en français. *Langue française*, 1(173), 3-12. doi: 10.3917/lf.173.0003

Bergmann, J. R. (1994). Authentification et fictionnalisation dans les conversations quotidiennes. Dans B. Trognon, U. Dausendshön-Gay, U. Krafft et C. Riboni (dir.), *La construction interactive du quotidien*, (p. 179-201). Nancy, France : Presses Universitaires de Nancy.

Bhatia, V. K. (1993). *Analysing genre : Language use in professional settings*. Londres, Angleterre : Longman.

Bhatia, V. K. (2002). Applied genre analysis : a multi-perspective model. *Ibérica : Revista de la Asociación Europea de Lenguas para Fines Específicos (AELFE)*(4), 3-19. Repéré à <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2475932>

Blanchard, K. (2016, 1er mai). Faux appels au 911 : un fléau !, *La Voix de l'Est*. Repéré à <http://www.lapresse.ca/la-voix-de-lest/actualites/201605/01/01-4977001-faux-appels-au-911-un-fleau-.php>

Boye, K. (2012). *Epistemic meaning : A crosslinguistic and functional-cognitive study*. Berlin, Allemagne : De Gruyter Mouton.

Brown, P. et Levinson, S. C. (1987). *Politeness : some universals in language usage*. Cambridge, Angleterre : Cambridge University Press.

Bruxelles, S. (2002). Ethnométhodologie. Dans P. Charaudeau et D. Maingueneau (dir.), *Dictionnaire d'analyse de discours* (p. 236-237). Paris, France : Seuil.

Büyükgüzel, S. (2011). Modalité et subjectivité : Regard et positionnement du locuteur. *Synergies Turquie*, 4, 139-151. Repéré à <https://safinazbuyukguzel.com/academic/>

- Coltier, D., Dendale, P. et de Brabanter, P. (2009). La notion de prise en charge : mise en perspective. *Langue française*, 2(162), 3-27. doi: 10.3917/lf.162.0003
- Cornillie, B. (2009). Evidentiality and epistemic modality : On the close relationship between two different categories. *Functions of language*, 16(1), 44-62. doi: 10.1075/fof.16.1.04cor
- Cotter, J. (2016, 10 avril). Les services de police veulent réduire le nombre de faux appels au 911, *Le Devoir*. Repéré à <http://www.ledevoir.com/societe/actualites-en-societe/467800/les-services-de-police-veulent-reduire-le-nombre-de-faux-appels-au-911>
- Crompton, P. (1997). Hedging in academic writing: Some theoretical problems. *English for Specific Purposes*, 16(4), 271-287. doi: 10.1016/S0889-4906(97)00007-0
- Dendale, P. (1991). *Le marquage épistémique de l'énoncé : esquisse d'une théorie avec application au français* (Thèse de doctorat inédite, Université d'Anvers). Repéré à <http://uahost.uantwerpen.be/dendale/>
- Dendale, P. (2000). Devoir épistémique à l'indicatif et au conditionnel : inférence ou prédiction? Dans A. Englebert, M. Pierrard, L. Rosier et D. Raemdonck (dir.), *Actes du XXII<sup>e</sup> Congrès International de Linguistique et de Philologie Romanes* (vol. 7, p. 159-169). Tübingen, Allemagne : Niemeyer.
- Dendale, P. et Coltier, D. (2005). La notion de prise en charge ou de responsabilité dans la théorie scandinave de la polyphonie linguistique. *Champs linguistiques*, 125-140. doi: 10.3917/dbu.bres.2005.01.0125
- Dendale, P. et Tasmowski, L. (1994). Présentation. L'évidentialité ou le marquage des sources du savoir. *Langue française*, 102(1), 3-7. doi: 10.3406/lfr.1994.5710
- Dendale, P. et Van Bogaert, J. (2012). Réflexions sur les critères de définition et les problèmes d'identification des marqueurs évidentiels en français. *Langue française*, 173(1), 13-29. doi: 10.3917/lf.173.0013
- Desclés, J.-P. (2009). Prise en charge, engagement et désengagement. *Langue française*, 162(2), 29-53. doi: 10.3917/lf.162.0029
- Drew, P. et Walker, T. (2010). Citizens' emergency calls : requesting assistance in calls to the police. Dans M. Coulthard et A. Johnson (dir.), *The Routledge Handbook of Forensic Linguistics*. (p. 95-110). Londres, Angleterre : Routledge.
- Ducrot, O. et Schaeffer, J.-M. (1995). *Nouveau dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*. Paris, France : Seuil.

- Fele, G. (2006). La communication dans l'urgence. Les appels au secours téléphoniques. *Revue française de linguistique appliquée*, 11(2), 33-51. Repéré à [http://www.cairn.info/resume.php?ID\\_ARTICLE=RFLA\\_112\\_0033](http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=RFLA_112_0033)
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Los Angeles, LA : Sage.
- de Fornel, M. et Léon, J. (2000). L'analyse de conversation, de l'ethnométhodologie à la linguistique interactionnelle. *Histoire épistémologie langage*, 22(1), 131-155. doi: 10.3406/hel.2000.2770
- Fraser, B. (2010). Pragmatic competence: The case of hedging. Dans S. Schneider, W. Mihatsch et G. Kaltenböck (dir.), *New approaches to hedging* (p. 15-34). Bingley, Angleterre: Emerald.
- Garfinkel, H. (2007). *Recherches en ethnométhodologie* (traduit par M. Barthélémy, B. Dupret, J.-M. de Queiroz et L. Quéré). Paris, France : Presses universitaires de France.
- Gauvin, K. (1999). *Une approche énonciative et interactive de je sais et de je sais pas en Acadie du Nouveau-Brunswick* (Mémoire de maîtrise inédit, Université de Moncton). Repéré à <http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/s4/f2/dsk2/ftp01/MQ37848.pdf>
- Ghiglione, R. et Trognon, A. (1993). L'organisation empirique des actes de langage dans la conversation ordinaire. Dans R. Ghiglione et A. Trognon (dir.), *Où va la pragmatique? De la pragmatique à la psychologique sociale*. Grenoble, France : Presses Universitaires de Grenoble.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne, tome 1 : La présentation de soi* (traduit par A. Accardo). Paris, France : Minuit.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction* (traduit par A. Kihm). Paris, France : Minuit.
- Goffman, E. (1991). *Les cadres de l'expérience* (traduit par I. Joseph, M. Darteville et P. Josphe). Paris, France : Minuit.
- Gosselin, L. (2010). *Les modalités en français : la validation des représentations*. Pays-Bas : Rodopi.
- Gosselin, L. (2014). Sémantique des jugements épistémiques : degré de croyance et prise en charge. *Langages*, 193(1), 63-81. doi: 10.3917/lang.193.0063

- Grice, H. P. (1979). Logique et conversation. (Traduit par P. Cole et J. L. Morgan). *Communications*, 30, 57-72. doi: 10.3406/comm.1979.1446
- Grosjean, S. (2008). Communication dans un centre de répartition des urgences 911. *Canadian Journal of Communication*, 33(1), 101-120. Repéré à <http://www.cjc-online.ca/index.php/journal/article/viewArticle/1930>
- Guentchéva, Z. (1994). Manifestations de la catégorie du médiatif dans les temps du français. *Langue française*, 8-23. Repéré à <http://www.jstor.org/stable/41559280>
- Houtkoop, H., Jansen, F. et Walstock, A. (2005). Collaborative problem description in help desk calls. Dans C. Baker, M. Emmison et A. Firth (dir.), *Calling for help : Language and Social Interaction in Telephone Helplines* (p. 63-89). Amsterdam, Pays-Bas : John Benjamins.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. Dans G. H. Lerner (dir.), *Conversation Analysis : Studies from the first generation* (vol. 125, p. 13-31). Philadelphie, PA : John Benjamin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales*. (2e éd.). Paris, France : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1999). *L'énonciation : de la subjectivité dans le langage*. Paris, France : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2002). Maximes conversationnelles. Dans P. Charaudeau et D. Maingueneau (dir.), *Dictionnaire d'analyse de discours* (p. 368-370). Paris, France : Seuil.
- Kronning, H. (2003). Modalité et médiation épistémiques. Dans R. Delamotte-Légrand (dir.), *Les médiations langagières. Des faits de langue aux discours* (vol. 1, p. 35-66). Mont-Saint-Aignan, France : Publications de l'Université de Rouen.
- Kronning, H. (2012). Le conditionnel épistémique : propriétés et fonctions discursives. *Langue française*, 1(173), 83-97. doi: 10.3917/lf.173.0083
- Laforest, M. (1992). *Le back-channel en situation d'entrevue*. Québec : CIRAL.
- Laforest, M. (2011). Les appels à l'aide téléphoniques en situation d'urgence. Une négociation des cadres. *Langue et linguistique*(34), 37-48. Repéré à <http://www.lil.ulaval.ca/recherche/revues/revue-langues-et-linguistique/index-des-numeros-et-articles/vol-34-2011/>



- Laforest, M. (2013). Le motif de l'appel d'urgence : la construction de l'événement dans l'interaction téléphonique. Dans D. Londei, S. Moirand, S. Reboul-Touré et L. Reggiani (dir.), *Dire l'événement. Langage, mémoire, société* (p. 61-73). Paris, France : Presses Sorbonne Nouvelle.
- Laforest, M. et Rioux-Turcotte, J. (2016). Une importante source de désalignement interactionnel : la personne déclarée morte par l'appelant au service téléphonique d'urgence. Manuscrit soumis pour publication.
- Le Querler, N. (2004). Les modalités en français. *Revue belge de philologie et d'histoire*, 82(3), 643-656. doi: 10.3406/rbph.2004.4850
- Leppänen, V. (2005). Callers' presentations of problems in telephone calls to Swedish primary care. Dans C. Baker, M. Emmison et A. Firth (dir.), *Calling for Help : Language and Social Interaction in Telephone Helplines* (p. 177-205). Amsterdam, Pays-Bas : John Benjamins.
- Merritt, M. (1976). On questions following questions in service encounters. *Language in Society*, 5(3), 315-357. doi: 10.1017/S0047404500007168
- Miller, C. R. (1984). Genre as social action. *Quarterly journal of speech*, 70(2), 151-167. doi: 10.1080/00335638409383686
- Ministère de la Sécurité publique. (2013). *La sécurité incendie au Québec. Rapport d'activité et statistiques sur les incendies déclarés en 2012*. Repéré à [http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/securite\\_incendie/statistiques/statistiques\\_incendies-2012.pdf](http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/securite_incendie/statistiques/statistiques_incendies-2012.pdf)
- Nølke, H. (1993). *Le regard du locuteur. Pour une linguistique des traces énonciatives*. Paris, France : Kimé.
- Nølke, H. (1994). *Linguistique modulaire : de la forme au sens*. Louvain, Belgique : Peeters Publishers.
- Nølke, H. (2001). La ScaPoLine 2001. Version révisée de la théorie Scandinave de la Polyphonie Linguistique. *Polyphonie-linguistique et littéraire*(3), 1-18. Repéré à [http://www.hum.au.dk/romansk/polyfoni/Polyphonie\\_III/Henning\\_Nolke.htm](http://www.hum.au.dk/romansk/polyfoni/Polyphonie_III/Henning_Nolke.htm)
- Nølke, H. (2005). Le locuteur comme constructeur du sens. *Dialogisme et polyphonie*, 111-124. doi: 10.3917/dbu.bres.2005.01.0111
- Nølke, H., Fløttum, K. et Norén, C. (2004). *ScaPoLine. La théorie scandinave de la polyphonie linguistique*. Paris, France : Kimé

- Orlikowski, W. J. et Yates, J. (1994). Genre repertoire : The structuring of communicative practices in organizations. *Administrative science quarterly*, 541-574. doi: 10.2307/2 393 771
- Peirce, Ch. S. (1965). Principles of Philosophy. Elements of Logic. Dans Ch. Hartshorne & P. Weiss (dir.), *Collected Papers of Charles Sanders Peirce* (vol. 1 et 2). Cambridge, Angleterre : Harvard University Press.
- Pomerantz, A. M. (1984). Giving a source or basis: The practice in conversation of telling « how I know ». *Journal of Pragmatics*, 8(5-6), 607-625. doi: 10.1016/0378-2166(84)90002-X
- Prince, E., J. Frader et C. Bosk (1982). On hedging in physician-physician discourse. Dans R. J. Di Pietro (dir.), *Linguistics and the Professions : Proceedings of the Second Annual Delaware Symposium on Language Studies*. Norwood, NJ: Ablex.
- Roulet, E. (1981). Échanges, interventions et actes de langage dans la structure de la conversation. *Études de linguistique appliquée*, 44, 7-39. Repéré à <http://search.proquest.com>
- Roulet, E., Filliettaz, L., Grobet, A. et Burger, M. (2001). *Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours*. Berne, Suisse : Peter Lang.
- Sacks, H. (1995). *Lectures on Conversation*. Oxford, Angleterre : Blackwell.
- Sacks, H., Schegloff, E. A. et Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 696-735. doi: 10.2307/412 243
- Schegloff, E. A. (1979). Identification and recognition in telephone conversation openings. Dans G. Psatha (dir.), *Everyday language : Studies in ethnomethodology* (p. 23-78). New York : Irvington Halsted Press.
- Schegloff, E. A. et Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8(4), 289-327. doi: 10.1515/semi.1973.8.4.289
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts : An essay in the philosophy of language*. Cambridge, Angleterre : Cambridge University Press.
- Searle, J. R. et Vanderveken, D. (1985). *Foundations of illocutionary logic*. Cambridge, Angleterre : Cambridge University Press.

- Toulouse, G., St-Arnaud, L. et Pelletier, M. (2015). *Troubles musculosquelettiques et santé psychologique. Démarche de soutien aux activités de prise et de répartition des appels d'urgence 9-1-1* (Rapport n° R-868). Montréal, Québec : Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST). Repéré à <http://www.irsst.qc.ca/publications-et-outils/publication/i/100815/n/troubles-musculosquelettiques-sante-psychologique-r-868>
- Tracy, K. (1997). Interactional trouble in emergency service requests : A problem of frames. *Research on Language and Social Interaction*, 30(4), 315-343. doi: 10.1207/s15327973rlsi3004\_3
- Tracy, S. J. (2002). When questioning turns to face threat : An interactional sensitivity in 911 call-taking. *Western Journal of Communication*, 66(2), 129-157. doi: 10.1080/10570310209374730
- Traverso, V. (2002). Analyse conversationnelle. Dans P. Charaudeau et D. Maingueneau (dir.), *Dictionnaire d'analyse du discours* (p. 37-39). Paris, France : Seuil.
- Traverso, V. (2009). *L'analyse des conversations*. Paris : Armand Colin.
- Vaajala, T., Arminen, I. et de Rycker, A. (2013). Misalignments in Finnish emergency call openings. Dans A. D. Rycker et Z. M. Don (dir.), *Discourse and Crisis : Critical perspectives* (vol. 52, p. 131-158). Amsterdam, Pays-Bas : John Benjamins.
- Ventola, E. (1987). *The structure of social interaction a systemic approach to the semiotics of service encounters*. Londres, Angleterre : F. Pinter.
- Vihla, M. (2000). Epistemic possibility: A study based on a medical corpus. Dans J. M. Kirk (dir.), *Corpora Galore: Analyses and Techniques in Describing English. Language and Computers: Studies in Practical Linguistics*. (p. 209-226). Amsterdam, Pays-Bas : Rodopi.
- Vogeleer, S. (1994). L'accès perceptuel à l'information : à propos des expressions « un homme arrive - on voit arriver un homme ». *Langue française*, 69-83. Repéré à <http://www.jstor.org/stable/41559284>
- Vold, E. T. (2008). *Modalité épistémique et discours scientifique. Une étude contrastive des modalisateurs épistémiques dans des articles de recherche français, norvégiens et anglais, en linguistique et médecine* (Thèse de doctorat inédite, Université de Bergen). Repéré à [https://bora.uib.no/bitstream/handle/1956/2653/Dr.Av\\_h.\\_Eva\\_T\\_Vold.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://bora.uib.no/bitstream/handle/1956/2653/Dr.Av_h._Eva_T_Vold.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Wakin, M. A. et Zimmerman, D. H. (1999). Reduction and specialization in emergency and directory assistance calls. *Research on Language and Social Interaction*, 32(4), 409-437. doi: 10.1207/S15327973rls3204\_4
- Whalen, J., Zimmerman, D. H. et Whalen, M. R. (1988). When words fail : A single case analysis. *Social problems*, 335-362. doi: 10.2307/800591
- Whalen, M. R. et Zimmerman, D. H. (1987). Sequential and institutional contexts in calls for help. *Social Psychology Quarterly*, 172-185. Repéré à <http://www.jstor.org/stable/2786750>
- Whalen, M. R. et Zimmerman, D. H. (1990). Describing trouble : Practical epistemology in citizen calls to the police. *Language in Society*, 19(04), 465-492. doi: 10.1017/S0047404500014779
- Willett, T. (1988). A cross-linguistic survey of the grammaticalization of evidentiality. *Studies in language*, 12(1), 51-97.
- Yngve, V. (1970). On getting a word in edgewise. Dans R. I. Binnick (dir.), *Papers from the Sixth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society* (p. 567-578). Chicago, IL : Chicago Linguistic Society.
- Zimmerman, D. (1992). The interactional organization of calls for emergency assistance. Dans P. Drew et J. Heritage (dir.), *Talk at Work* (p. 418-469). New York, NY : Cambridge University Press.

## ANNEXE

## CONVENTIONS DE TRANSCRIPTION

Symbole	Interprétation
‘	élision de sons ou de mots
:	allongement de la voyelle
.	intonème terminal
,	brève pause
[x s]	durée d'une pause plus longue
?	intonation clairement interrogative
!	intonation clairement exclamative
(xxx)	mots inaudibles
(blabla)	transcription incertaine
[ <i>bla bla</i> ]	commentaire de l'analyste
A: bla[blab	paroles chevauchées
B: [bla	